

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Profil Perusahaan

Ramayana Agro Mandiri merupakan perusahaan dengan skala UMKM yang bergerak dalam bidang industri makanan dan minuman olahan yang didapat dari hasil-hasil pertanian, dengan memanfaatkan kearifan bahan baku lokal daerah. Ramayana Agro Mandiri berdiri pada tahun 2005 dengan segala keterbatasannya perusahaan ini bermimpi untuk menjadi perusahaan besar yang mandiri dan mempunyai daya saing yang akan mampu menjadi motivator bagi perkembangan dan pertumbuhan UMKM baru di Indonesia.

Pada usianya yang ke 9 tahun ini, sudah banyak hal yang dicapai, dari hanya 2 produk yang dihasilkan (2005) menjadi 24 produk (2014) dan diantaranya ada beberapa produk unggulan, dengan merek “Ramayana Fruit”, Ramayana Agro Mandiri akan terus berupaya melakukan inovasi-inovasi baru untuk perkembangan perusahaan kedepan. Untuk menunjang semua kegiatan perusahaan, sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008. Kebijakan mutu yang dilakukan oleh UD. Ramayana Agro Mandiri ialah dengan mengutamakan produk yang berkualitas, penjaminan pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan, dan pengembangan sumber daya manusia yang profesional dan bermutu.

Untuk mendukung kebijakan mutu, UD Ramayana Agro Mandiri menerapkan sistem manajemen mutu sesuai ISO 9001:2008 senantiasa meningkatkan efektivitasnya. Mengutamakan mutu di setiap proses kerja dengan mengembangkan kualitas dan produktivitas yang berkelanjutan. Dalam menetapkan sasaran mutu, UD. Ramayana juga perlu memperhatikan lingkungan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mendidik karyawan untuk bertanggung jawab dalam pengendalian kualitas, produktivitas dan efisiensi.

5.1.1 Sejarah Perusahaan

Ramayana Agro Mandiri berdiri pada bulan Mei 2005, oleh Mashudi, SE dan dibantu dengan 5 orang karyawan dengan modal minimal awal yaitu 5,5 juta yang dialokasikan untuk modal investasi, modal kerja, dan sewa tempat, dengan tujuan:

1. Memanfaatkan bahan baku lokal daerah sehingga akan mampu meningkatkan nilai tambah bagi perusahaan dan meningkatkan perekonomian petani apel
2. Menjadi salah satu UMKM yang mampu berperan dalam penyediaan lapangan pekerjaan dan pemerataan pendapatan terutama bagi masyarakat sekitar
3. Menjadi UMKM yang mandiri dan mempunyai daya saing, sehingga akan bisa menjadi inspirasi dan motivator untuk perkembangan UMKM dan entrepreneur muda di Indonesia

Tidak banyak hal yang bisa dilakukan dengan segala keterbatasan dan impian yang besar tersebut, sampai pada tahun yang ke 4 (2009) perusahaan mengalami krisis modal kerja, karena komitmen dan tekad yang kuat untuk mewujudkan mimpi inilah yang terus memotivasi perusahaan untuk terus menjalankan dan mengembangkan usaha ini hingga sekarang. Pada tahun 2009 ini juga perusahaan mengajukan permohonan bantuan modal di PT Telkom yang digunakan sebagai suntikan untuk penambahan modal kerja dan investasi beberapa alat yang menunjang efektifitas dan efisiensi kegiatan produksi dan bukan hanya dari aspek permodalan, perusahaan juga dibina dengan baik dalam bentuk pelatihan maupun promosi dan pameran, yang secara tidak langsung ini merupakan langkah awal untuk membangun dan memperluas pangsa pasar.

Pada tahun 2010, perusahaan mulai menginvestasikan dari laba perusahaan untuk pembelian tanah, yang merupakan langkah untuk memiliki tempat usaha sendiri. Pada tahun 2011-2012, perusahaan mulai membangun tempat usaha sendiri yang lebih representatif dan layak sebagai sarana untuk menunjang kegiatan atau operasional usaha, dalam kaitannya menciptakan produk-produk makanan yang berkualitas dan *hyginies*.

5.2 Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik responden adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini, sebab dengan menguraikan identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini maka akan dapat diketahui sejauh mana identitas responden dalam penelitian ini. Oleh karena itulah deskripsi identitas responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu : jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dan usia responden. Dalam pelaksanaan penelitian ini,

ditetapkan sebesar 50 orang responden, dimana dari 50 kuesioner yang dibagikan kepada responden maka semua kuesioner telah dikembalikan dan semuanya dapat diolah lebih lanjut.

5.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan dalam dua kelompok yaitu kelompok laki-laki dan wanita, untuk lebih jelasnya akan disajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel berikut :

Tabel 7. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	16	32
2	Perempuan	34	68
Jumlah		50	100

Sumber : Data Primer Diolah , 2015

Dari tabel 7 yakni karakteristik responden menurut jenis kelamin responden, maka dari 50 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini maka kelompok responden berdasarkan jenis kelamin yang terbesar dalam penelitian ini adalah perempuan yakni sebesar 34 orang atau 68% sedangkan jumlah pembeli laki-laki sebanyak 16 orang atau 32 %. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pelanggan yang membeli jenang apel Ramayana adalah didominasi oleh kaum perempuan, hal ini sejalan dengan kecenderungan sifat konsumtif oleh perempuan yang lebih tinggi dibandingkan lelaki.

5.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi responden menurut umur menguraikan atau memberikan gambaran mengenai umur responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Oleh karena itulah dalam deskripsi karakteristik responden menurut umur dapat disajikan deskripsi karakteristik responden sebagai berikut :

Tabel 8. Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Usia Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	17-25 tahun	17	34
2	26-45 tahun	24	48
3	46-65 tahun	9	18
Jumlah		50	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2015

Karakteristik menurut usia responden dibedakan menjadi tiga golongan yaitu usia 17-25 tahun, 26-45 tahun dan 46-65 tahun dengan pertimbangan usia remaja, dewasa, dan lansia. Berdasarkan hasil tabel di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata pembeli jenang apel Ramayana adalah pembeli yang berusia 26-45 tahun sebanyak 24 orang atau 48 %, kemudian usia 17-25 tahun sejumlah 17 orang atau 34 %, dan sedikit pembeli lansia yang berusia 46-65 tahun dengan jumlah 9 orang atau 18%. Seperti yang terjadi pada kondisi umum di masyarakat, kisaran usia 25-45 tahunlah sebagian besar masyarakat melakukan konsumsi. Karena pada usia tersebut seseorang masih dapat berfikir rasional terhadap sesuatu yang ia konsumsi.

5.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi karakteristik responden menurut jenis pekerjaan yaitu menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden menurut jenis pekerjaan responden. Dalam deskripsi karakteristik responden, dikelompokkan menurut jenis pekerjaan responden yang dapat dilihat melalui tabel 9 di bawah ini:

Tabel 9. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Pelajar	9	18
2	Ibu rumah tangga	14	28
3	Wiraswasta	21	42
4	PNS	4	8
5	Lain-lain	2	4
Jumlah		50	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pembeli Jenang Apel Ramayana paling banyak bekerja sebagai wiraswasta dengan jumlah 21 orang atau 42 %, kemudian terbanyak kedua yaitu responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sejumlah 14 orang atau 28%, dan terbanyak ketiga oleh pelajar sejumlah 9 orang atau 18%, sedangkan PNS dan lain-lain sebanyak 4 orang atau 8% dan 2 orang atau 4 %. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, dapat disimpulkan bahwa rata-rata pembelian Jenang Apel Ramayana selain dikonsumsi sendiri, jenang apel ini digunakan sebagai *souvenir* atau oleh-oleh oleh wisatawan untuk keluarga.

5.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan dibagi menjadi lima golongan yaitu responden yang berpendapatan > Rp 500.000, Rp 550.000- Rp 1.000.000, Rp 1.100.000 – Rp 2.500.000, Rp 2.600.000 – Rp 3.500.000, dan > Rp 3.600.000. Deskripsi karakteristik responden menurut pendapatan dapat disajikan dalam tabel 10.

Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	<Rp 1.000.000	22	44
2	> Rp1.000.000 – 3.500.000	25	50
3	> Rp3.500.000	3	6
Jumlah		50	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2015

Berdasarkan hasil tabel di atas diketahui bahwa responden yang terbanyak membeli Jenang Apel Ramayana adalah responden yang berpenghasilan diantara Rp 1.000.000- Rp .3.500.000 sebanyak 25 orang (50%), sedangkan responden yang paling sedikit membeli sejumlah 3 orang (6%) adalah responden yang berpendapatan >Rp 3.500.000. Jumlah responden yang rata-rata lebih banyak membeli produk jenang ini adalah responden yang memiliki pendapatan Rp 1.000.000 – Rp 3.500.000. Hal ini dapat dijelaskan bahwa rata-rata pembeli produk jenang apel sebagian pelajar dan atau wiraswasta yang sedang merantau dan membeli produk ini sebagai oleh-oleh ketika kembali ke rumah asalnya.

5.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Konsumsi

Karakteristik responden berdasarkan frekuensi konsumsi jenang apel dibagi menjadi 3 golongan, yaitu frekuensi konsumsi jenang 1-3 kali, 4-6 kali dan lebih > 7 kali konsumsi jenang selama satu bulan. Deskripsi karakteristik responden menurut frekuensi dapat disajikan dalam tabel 11 berikut :

Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Konsumsi Jenang

No	Frekuensi Konsumsi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	1-3 kali	26	52
2	4-6 kali	18	36
3	>7 kali	6	12
Jumlah		50	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2015

Berdasarkan frekuensi konsumsi jenang apel, responden yang banyak mengkonsumsi jenang apel yaitu 1-3kali konsumsi selama satu bulan sejumlah 26 orang atau 52 %, dan paling sedikit 6 orang atau 12 % mengkonsumsi lebih dari 7 kali. Sebagian responden yang berjumlah 18 orang (36%) menyatakan bahwa mengkonsumsi jenang apel ramayana sebanyak 4-6 kali dalam satu bulan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden didapatkan pernyataan bahwa Jenang Apel Ramayana memang tidak dikonsumsi secara terus atau berfrekuensi banyak dikarenakan jenang apel bukan merupakan makanan utama melainkan ialah *snack* daerah.

5.3 Hasil Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2006) Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi atau content dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Uji validitas ini bertujuan untuk menguji ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya, agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran tersebut.

Tabel 12. Hasil Uji Validitas Kepentingan dan Kepuasan Konsumen

No	Atribut	$r_{\text{tabel}} (0,279)$			Keterangan
		r_{hitung} Kepentingan	r_{hitung} Kepuasan Rmayana	r_{hitung} Kepuasan X	
1	Rasa	0,540	0,560	0,572	Valid
2	Netto	0,573	0,712	0,783	Valid
3	Daya Tahan	0,484	0,726	0,576	Valid
4	Harga	0,545	0,539	0,481	Valid
5	Tekstur	0,717	0,741	0,730	Valid
6	Kemasan	0,701	0,436	0,878	Valid
7	Legalitas	0,642	0,351	0,402	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa seluruh instrumen mulai rasa, netto, daya tahan, harga, tekstur, kemasan dan legalitas produk Jenang Apel Ramayana memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar daripada $r_{\text{tabel}} (0,279)$, serta keseluruhan indikator tersebut bernilai positif. Maka semua instrumen dinyatakan valid dan mampu mewakili semua aspek yang dianggap sebagai aspek kerangka konsep.

5.4 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut Sugiono (2005) dalam Suharto (2009) reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsistensi, stabil dan dependabilitas, sehingga bila digunakan berkali-kali dapat menghasilkan data yang sama.

Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kepuasan Jenang Apel

No	Variabel	Alpha cronbach	Alpha minimal	Keterangan
1	Kepentingan Konsumen	0,703	0,6	Reliabel
2	Kepuasan Jenang Apel Ramayana	0,689	0,6	Reliabel
3	Kepuasan Jenang Apel X	0,792	0,6	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas diketahui bahwa nilai *alpha cronbach's* dari setiap variabel harapan konsumen, kepuasan konsumen jenang apel ramayana dan kepuasan jenang apel pesaing perusahaan X memiliki nilai yang lebih besar dari 0,6. Hal ini membuktikan bahwa dapat dihasilkan data yang konsisten apabila digunakan berulang kali pada waktu yang berbeda. Selain itu, semua nilai *alpha cronbach's* yang mendekati satu dikatakan memiliki reliabilitas baik.

5.5 Analisis House of Quality (HoQ) Jenang Apel Ramayana

HOQ lebih menitikberatkan kepada harapan konsumen mengenai pengembangan suatu produk. HOQ merupakan matrik perencanaan yang menjelaskan harapan konsumen sehingga produsen dapat mengembangkan produk dan mencapai target yang diinginkan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penyusunan HOQ adalah sebagai berikut:

5.5.1 Identifikasi Harapan Konsumen

Harapan pelanggan memiliki peranan yang besar di dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan konsumen. Tanpa mengenal harapan konsumen sebaik-baiknya, maka perusahaan akan sulit untuk memberikan kepuasan yang optimal kepada konsumen. Dengan demikian, harapan merupakan sebuah kunci utama bagi setiap pelaku bisnis yang terlibat dalam kepuasan pelanggan untuk

tetap mempertahankan keberlanjutan perusahaan dalam jangka panjang diantara banyaknya pesaing usaha yang datang.

Penelitian pengembangan kualitas produk jenang apel ramayana ini menggunakan 7 jenis atribut yang melekat pada produk. Atribut tersebut digunakan untuk mengetahui harapan konsumen diantaranya adalah varian rasa, netto, daya tahan, harga, tekstur, kemasan dan legalitas produk tersebut. Hasil kuesioner dari responden dianalisis menggunakan tabel frekuensi sehingga dapat diketahui harapan konsumen di setiap atribut produk jenang apel Ramayana. Berikut adalah tabel yang menyajikan atribut yang diharapkan konsumen terhadap produk Jenang Apel Ramayana :

a. Identifikasi Harapan Konsumen Berdasarkan Harga

Harga merupakan suatu atribut penting yang dievaluasi oleh konsumen saat membeli sebuah produk atau jasa. Konsumen mengharapkan adanya kesesuaian antara harga dengan kualitas produk yang akan diterima. Berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan terdapat tiga golongan harga menurut harga umum jenang apel yaitu Rp 3.000- Rp 5.000, Rp 5.500- Rp 7.500, dan Rp 8.000- 10.000.

Tabel 14. Atribut Harga Jenang Apel Ramayana yang diharapkan Konsumen

Kriteria Atribut Harga	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Rp 3.000 – Rp 5.000	8	16
Rp 5.500 – Rp 7.500	36	72
Rp 8.000 – Rp 10.000	6	12
Total	50	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2015)

Tabel di atas menjelaskan harapan konsumen terhadap jenang apel Ramayana melalui harga produk. Harga jenang apel ramayana saat ini adalah Rp 6.500/kemasan. Berdasarkan hasil kuesioner diketahui bahwa 36 responden (72%) sudah merasa puas dengan harga kisaran Rp 5.500- Rp 7.500, terdapat 8 responden mengharapkan harga Jenang Apel Ramayana yang lebih rendah dari harga jual saat ini yaitu sekitar Rp 3.000 – Rp 5.000, rata-rata berpendapat bahwa dengan harga murah maka akan lebih banyak konsumen yang membeli dan mengkonsumsi jenang apel. Sedikit responden sejumlah 6 orang (12%) mengharapkan harga yang lebih mahal dari harga jual saat ini yaitu Rp 8.000 – Rp

10.000 dengan alasan bahwa jenang apel ramayana memiliki prospek sebagai oleh-oleh makanan khas daerah Malang.

b. Identifikasi Harapan Konsumen Berdasarkan Legalitas

Legalitas merupakan sertifikasi perijinan beredarnya produk dalam pasar, hal ini memberikan informasi kepada konsumen bahwasannya produk yang berlegalitas sudah aman untuk dikonsumsi. Di dalam pemasaran produk tergolong tiga jenis legalitas diantaranya ialah legalitas halal, BPOM dan PIRT yang memiliki fungsi berbeda di setiap jenisnya.

Tabel 15. Atribut Legalitas Jenang Apel yang Diharapkan Konsumen

Kriteria Atribut Legalitas	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Halal	13	26
BPOM	18	36
PIRT	11	22
Lain-Lain:		
1) BPOM dan Halal=	4	4
2) Halal dan PIRT =	4	4
Total	50	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2015)

Untuk melindungi konsumen dari produk olahan yang membahayakan konsumen maka dibutuhkan suatu jaminan izin atau sertifikasi yang dimiliki oleh para produsen. Legalitas merupakan suatu syarat yang harus dimiliki oleh setiap produk/ usaha yang akan dipasarkan di masyarakat umum. Legalitas yang dimiliki oleh UD. Ramayana dalam kemasan Jenang Apel Ramayana adalah P-IRT dengan nomer 806357901093. Legalitas P-IRT ini dapat menjelaskan kepada konsumen bahwa produk olahan ini aman untuk dikonsumsi dan dapat dipasarkan secara luas kepada masyarakat.

Jenis legalitas yang disebarkan di dalam kuesioner tergolong dalam tiga jenis yaitu sertifikasi halal, BPOM dan P-IRT. Sertifikasi halal menyatakan kehalalan suatu produk sesuai dengan syari'at Islam yang dikeluarkan oleh Majelis Utama Indonesia (MUI). Pengadaan Sertifikasi Halal pada produk pangan, obat-obat, kosmetika dan produk lainnya sebenarnya bertujuan untuk memberikan kepastian status kehalalan suatu produk, sehingga dapat menentramkan batin konsumen muslim. Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan, terdapat 13 responden (26%) yang mengharapkan sertifikasi halal terdapat pada produk Jenang Apel Ramana.

Jenis legalitas BPOM berfungsi untuk melakukan regulasi, standardisasi, dan sertifikasi produk makanan dan obat yang mencakup keseluruhan aspek pembuatan, penjualan, penggunaan, dan keamanan makanan, obat - obatan, kosmetik dan produk lainnya. Tidak berbeda dengan jenis legalitas sebelumnya, bahwa jenis legalitas ini juga dapat memastikan bahwa produk tersebut dapat dikonsumsi secara aman. Di dalam penelitian terdapat 18 responden (36%) mengharapkan legalitas BPOM tercantum pada produk Jenang Apel Ramayana.

Jenis legalitas P-IRT (Pangan Industri Rumah Tangga) adalah izin jaminan usaha makanan atau minuman rumahan yang dijual memenuhi standar keamanan makanan atau izin edar produk pangan olahan yang diproduksi oleh UKM untuk dipasarkan secara lokal. Izin P-IRT tersebut hanya diberikan kepada produk pangan olahan dengan tingkat resiko yang rendah. Berdasarkan hasil penelitian terdapat 11 responden (22%) sudah puas dengan legalitas P-IRT yang dimiliki oleh UD. Ramayana Agro Mandiri, dengan alasan bahwa legalitas P-IRT sudah cukup memberikan izin keamanan untuk Jenang Apel Ramayana yang merupakan produk rendah resiko. Sedangkan terdapat sedikit responden yang menginginkan legalitas halal dan BPOM sebanyak 4 orang dengan prosentase 4%, dan 4 responden lagi menginginkan legalitas P-IRT dan halal dengan prosentase 4%.

c. Identifikasi Harapan Konsumen Berdasarkan Daya Tahan

Daya tahan adalah suatu ukuran usia produk yang berarti berapa lama produk tersebut bertahan sebelum harus diganti. Berdasarkan aspek daya tahan digolongkan menjadi dua yaitu barang tidak tahan lama dan barang tahan lama. Jenang Apel Ramayana merupakan salah satu produk yang tergolong dalam barang tidak tahan lama dan memiliki daya tahan selama dua bulan.

Tabel 16. Atribut Daya Tahan Jenang Apel Yang Diharapkan Konsumen

Kriteria Atribut Daya Tahan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1 bulan	18	36
2 bulan	25	50
> 3 bulan	7	14
Total	50	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Jenang Apel Ramayana memiliki usia dua bulan untuk bertahan agar bisa aman dikonsumsi oleh konsumen. Berdasarkan hasil dari kuesioner penelitian, didapatkan hasil bahwa rata-rata responden telah puas dengan usia daya tahan

jenang apel. Sebanyak 25 responden (50%) telah puas dengan usia daya tahan Jenang Apel Ramayana. Hal ini dijelaskan oleh beberapa responden, bahwa usia jenang dua bulan sudah dalam kadar yang standar pada umumnya.

Selain dengan usia 2bulan, terdapat 18 responden (36%) justru mengharapkan daya tahan dari jenang apel tersebut hanyalah satu bulan saja. Berdasarkan hasil pemaparan responden dapat disimpulkan bahwa jenang apel yang memiliki daya tahan rendah berarti kualitas jenang tersebut dirasa lebih bagus dan sehat dikarenakan tidak mengandung pengawet. Sebaliknya sedikit responden mengharapkan usia daya tahan terhadap jenang apel memiliki daya tahan yang lebih tinggi dibandingkan kondisi nyata pada saat ini,yaitu 7 responden (14%) mengharapkan usia jenang sekitar 3 bulan atau lebih. Para responden menjelaskan bahwa jika usia daya tahan mampu mencapai tiga bulan, maka dianggap bahwa kualitas jenang apel tersebut baik karena bisa menyimpan jenang apel dengan waktu yang lebih lama.

d. Identifikasi Harapan Konsumen Berdasarkan Rasa

Rasa merupakan suatu atribut penting yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam membeli suatu produk. Atribut rasa dapat dirasakan dan dinilai baik atau tidak oleh konsumen melalui indera pengecap. Kriteria atribut varian rasa yang digunakan dalam kuesioner tergolong menjadi tiga yaitu: rasa original (apel), coklat, dan vanila. Untuk saat ini Jenang Apel Ramayana hanya memproduksi satu jenis rasa saja yaitu original atau rasa apel.

Tabel 17. Atribut Varian Rasa Jenang Apel yang Diharapkan Konsumen

Kriteria Atribut Varian Rasa	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Original	31	62
Coklat	14	28
Vanila	5	10
Total	30	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Berdasarkan hasil penelitian , bahwa rata-rata responden telah merasa puas dengan rasa original sejumlah 31 responden (62%). Hal ini dijelaskan bahwa sebagian responden memberikan alasan bahwa rasa original digunakan untuk benar-benar diproduksi sebagai oleh-oleh khas daerah Batu. Rasa original dirasa memiliki prospek yang tinggi karena masih terasa apel yang terkenal sebagai ikon kota Batu.

Berbeda dengan rasa original, terdapat beberapa responden yang menginginkan adanya inovasi rasa baru yaitu rasa coklat dan vanilla. 14 responden (28%) mengharapkan rasa coklat pada Jenang Apel Ramayana, dan sedikit responden sejumlah 5 orang (10%) mengharapkan inovasi baru rasa vanilla. Adanya inovasi baru tersebut ditujukan agar konsumen bisa menikmati Jenang Apel Ramayana dengan rasa yang berbeda sesuai dengan kebanyakan keinginan konsumen.

e. Identifikasi Harapan Konsumen Berdasarkan Kemasan

Menurut Lakoro(2003) kemasan pada dasarnya adalah segala material yang digunakan untuk mengemas suatu benda/produk agar dapat diterima oleh konsumen dalam keadaan baik. Fungsi yang paling mendasar dari kemasan adalah mempertahankan dan melindungi isi produk, dan di sisi lain kemasan merupakan sebuah presentasi dari suatu produk yang ada di dalamnya. Seiring perubahan perilaku konsumen, kemasan juga harus berfungsi sebagai bagian dari daya saing antar pesaing yang meningkat, sehingga kemasan harus didesain agar mampu mendeskripsikan isi, fungsi/manfaat, ukuran, keunggulan bahkan spesifikasinya. Berikut harapan konsumen mengenai atribut kemasan Jenang Apel Ramayana dipaparkan pada tabel 18:

Tabel 18. Atribut Kemasan Jenang Apel Yang Diharapkan Konsumen

Kriteria Atribut Kemasan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Plastik bergambar	11	22
Plastik mika	9	18
Kotak Karton	30	60
Total	50	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Berdasarkan kuesioner yang disebar di dalam penelitian terhadap kemasan digolongkan menjadi tiga bahan kemasan, yaitu plastik bergambar, plastik mika, dan kotak karton. Hasil kuesioner responden menjelaskan bahwa sebagian besar yaitu 30 responden (60%) sudah puas dengan bahan kemasan kotak karton yang digunakan oleh UD. Ramayana Agro Mandiri untuk bahan kemasan jenang apel. Terdapat 11 responden (22%) mengharapkan bahan kemasan dari plastik bergambar dan sedikit responden sejumlah 9 orang (18%) mengharapkan kemasan dari plastik mika. Sebagian responden yang tidak menghendaki kotak karton dan memilih plastik sebagai kemasan utama

dikarenakan konsumen akan mengetahui isi produk yang dijual secara langsung, baik dari segi bentuk maupun warna yang dapat dilihat secara fisik sebagai pertimbangan untuk membeli.

f. Identifikasi Harapan Konsumen Berdasarkan Netto

Netto merupakan berat bersih suatu produk dalam satu kemasan. Netto merupakan atribut yang diperhatikan konsumen dalam membeli produk yang terkait hubungannya dengan kuantitas atau jumlah produk. UD. Ramayana Agro Mandiri hanya menjual satu ukuran kemasan dalam Jenang Apel Ramayana yaitu sebanyak 12 biji.

Tabel 19. Atribut Netto Jenang Apel yang Diharapkan Konsumen

Kriteria Atribut Netto	Jumlah (orang)	Presentase (%)
12 biji (1 lusin)	26	52
24 biji (2 lusin)	24	48
36 biji (3 lusin)	-	-
Total	50	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2015)

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden sudah merasa puas dengan netto Jenang Apel Ramayana dikarenakan 26 responden (52%) mengharapkan netto sejumlah 12 biji atau satu lusin jenang apel dalam satu kemasan. Selain itu, terdapat 24 responden (48%) mengharapkan dalam satu kemasan jenang apel terdapat 24 biji atau dua lusin jenang. Hal ini dikarenakan responden menginginkan jumlah yang lebih besar agar lebih hemat dalam pembelian jenang apel. Selain itu, jumlah yang dirasa cukup besar ini dapat dikonsumsi secara bersama-sama sehingga lebih layak untuk digunakan sebagai makanan oleh-oleh. Selain itu tidak ada responden yang menghendaki netto sejumlah 36 biji atau tiga lusin di dalam kemasan, dikarenakan jumlah tersebut terlalu banyak sedangkan daya tahan dari jenang apel hanya dua bulan.

g. Identifikasi Harapan Konsumen Berdasarkan Tekstur

Tekstur merupakan sensasi tekanan yang dapat diamati dengan mulut atau perabaan dengan jari pada suatu makanan. Tekstur jenang akan mempengaruhi cita rasa konsumen dalam melakukan pembelian produk. Di dalam kueisoner, kriteria atribut tekstur untuk jenang apel digolongkan menjadi tiga yaitu kenyal, lembek, dan keras.

Tabel 20. Atribut Tekstur Jenang Apel Yang Diharapkan Konsumen

Kriteria Atribut Tekstur	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Kenyal	32	64
Lembek	18	36
Keras	-	-
Total	50	100

Sumber: Data Primer Diolah , 2015

Berdasarkan hasil kuesioner yang didapat, menjelaskan bahwa sejumlah 32 responden (64%) mengharapkan tekstur yang kenyal pada jenang apel, sedangkan 18 responden (36 %) menginginkan tekstur yang lembek. Tidak ada satu pun responden yang menginginkan tekstur keras dalam jenang apel, dikarenakan tekstur yang sebenarnya terletak di jenang adalah lembek. Akan tetapi, berbeda dengan selera lembek, sebagian besar responden menginginkan tekstur yang sedikit kenyal.

5.5.2 Respon Teknik

Respon teknik memberikan masukan bagi perusahaan dalam menyusun strategi bisnis yang sesuai dengan keinginan konsumen dan kemampuan dari perusahaan. Respon teknik merupakan tanggapan dari perusahaan UD. Ramayana Agro Mandiri mengenai harapan-harapan yang diinginkan oleh konsumen terhadap produk Jenang Apel Ramayana. Perusahaan tidak akan secara langsung atau mudah dalam mengabulkan segala harapan konsumen, akan tetapi melalui proses pertimbangan yang baik. Berikut merupakan respon teknis yang disusun oleh perusahaan:

Tabel 21. Respon Teknis Perusahaan terhadap Harapan Konsumen

No	Atribut	Harapan	Respon Teknis
1	Rasa	Original rasa apel yang manis	Penyediaan bahan baku berkualitas
2	Netto	Netto sejumlah 12biji	-
3	Daya tahan	Lebih lama akan tetapi tidak menggunakan pengawet berbahaya	Teknik pengolahan yang tepat, menjaga kebersihan sarana dan prasarana
4	Tekstur	Tekstur yang kalis dan kenyal	
4	Harga	Harga terjangkau	-
6	Kemasan	Kemasan lebih menarik	Desain kemasan
7	Legalitas	Legalitas banyak dan kuat	Sertifikasi halal

Untuk atribut netto dan harga pada jenang apel Ramayana tidak memiliki respon teknis secara khusus karena kedua atribut tersebut sudah sesuai dengan harapan konsumen. Dari tujuh atribut yang diharapkan konsumen, dapat ditarik

kesimpulan bahwa respon teknik dalam penelitian ini ada lima yaitu pemilihan bahan baku yang berkualitas, teknik pengolahan yang tepat, desain kemasan, sertifikasi halal, sanitasi dan *cleaning* dan promosi produk. Respon teknik tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap jenang apel, sehingga akan membantu UD. Ramayana Agro Mandiri agar lebih berfokus kepada harapan pelanggan.

Penyediaan bahan baku yang berkualitas merupakan salah satu respon teknis perusahaan untuk memperbaiki kualitas produk Jenang Apel Ramayana. Bahan baku utama jenang apel terdiri dari buah apel, tepung, minyak goreng, gula pasir, dan gula jawa. Bahan baku berkualitas dari apel dipilih dari buah yang sudah matang dan tidak busuk, tepung yang digunakan yaitu tepung terigu dan tapioka yang tidak kadaluwarsa atau yang tidak menggempal, minyak goreng dan gula yang digunakan ialah bahan yang baik dan tidak kadaluwarsa. Selain kualitas secara fisik bahan baku tersebut, jumlah atau volume adonan juga harus sesuai dengan standar produksi.

Teknik pengolahan jenang apel yang tepat juga dilakukan perusahaan agar bisa memenuhi harapan konsumen terutama mengenai rasa dan tekstur. Teknik pengolahan yang dilakukan saat ini oleh perusahaan adalah sebagian proses produksi menggunakan mesin, yaitu pada proses pengadukan. Sehingga yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam teknik pengolahan yang tepat adalah terletak pada suhu dan waktu yang sesuai. Pengadukan selai dilakukan hingga kadar air kurang lebih 30 % dengan suhu pemanas 70-80°C. Mengecilkan suhu kompor pada saat penambahan tepung yang sudah disangrai dan diaduk sampai rata. Untuk menciptakan tekstur yang kalis, pada saat memasukkan bahan baku seperti gula harus diaduk hingga rata dalam kondisi suhu 60-70°C.

Desain kemasan yang dilakukan oleh perusahaan merupakan desain kemasan ukuran kecil dengan netto 12 biji. Desain kemasan yang dilakukan saat ini dilakukan oleh tenaga kerja pribadi dari perusahaan yang pandai mendesain. Adanya permintaan konsumen mengenai desain kemasan yang lebih kreatif mendorong perusahaan untuk melakukan desain baru kemasan untuk ke depannya.

Menjaga kebersihan sarana dan prasarana merupakan salah satu respon teknis yang menunjang kualitas produk terutama dari sisi daya tahan. Upaya menjaga kebersihan ini dilakukan oleh karyawan selama jam kerja berlangsung, dilakukan dengan cara menerapkan tanggung jawab kepada masing-masing bagian agar bisa menjaga kebersihan di setiap produksi. Proses menjaga kebersihan ini dilakukan oleh sebelum dan setelah proses produksi dilaksanakan.

Bersertifikasi halal merupakan respon teknis yang dilakukan perusahaan untuk memberikan nilai plus kepercayaan konsumen terhadap kehalalan produk. Saat ini sertifikasi legalitas yang dimiliki ialah PIRT, dan tabel gizi yang kemudian akan digunakan sebagai syarat daftar audit legalitas halal.

5.5.3 Matrik Perencanaan

1) Tingkat Kepentingan Konsumen (*Importance to Consumer*)

Tingkat kepentingan konsumen menunjukkan seberapa penting kebutuhan yang diteliti terhadap atribut-atribut jenang apel Ramayana. Tingkat kepentingan responden ini diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner yang ditanyakan dimana responden menjawab tingkat kepentingan dengan skala likert 5 angka. Tingkat kepentingan konsumen didapatkan dari hasil jawaban responden yang telah dirata-rata di setiap atribut yang diteliti. Berikut merupakan hasil jawaban yang diperoleh dari responden:

Tabel 22. Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Produk Jenang Apel

No.	Atribut	Tingkat Kepentingan
1	Rasa	4,14
2	Netto	3,12
3	Daya Tahan	3,62
4	Harga	4,24
5	Tekstur	*4,34
6	Kemasan	3,8
7	Legalitas	4,06

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2015

Keterangan : * = Nilai tertinggi

Berdasarkan tabel di atas mengenai tingkat kepentingan konsumen, diketahui bahwa di setiap atribut produk memiliki tingkat kepentingan yang berbeda. Berikut merupakan tingkat kepentingan atribut dimulai dari nilai yang tertinggi yaitu : tekstur (4,34), harga (4,24) , rasa (4,14) , legalitas (4,06), kemasan (3,8), daya tahan (3,62) , dan netto (3,12).

Tekstur memiliki nilai tingkat kepentingan yang tertinggi dari tujuh atribut yang diteliti pada jenang apel. Tekstur merupakan salah satu indikator yang menandakan secara fisik bahwa suatu jenang tersebut dapat dikatakan enak untuk dikonsumsi atau tidak. Berbeda dengan dodol, jenang memiliki tekstur yang lebih lembek. Menurut Hidayat (2010) jenang yang baik mempunyai tekstur elastis dan kalis. Pengujian dilakukan secara manual yaitu dengan menekan sampel jenang yang disediakan dan kemudian didata.

2) Tingkat Kepuasan Konsumen

Tingkat konsumen adalah tingkat kepuasan yang diterima pelanggan saat ini setelah membandingkan produk yang telah diterima dengan harapan yang diinginkan sebelumnya (Tutuhatunewa, 2010). Tingkat kepuasan didapatkan dari nilai rata-rata dari jawaban responden berdasarkan masing-masing atribut yang telah ditentukan. Berikut merupakan tabel mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap Jenang Apel Ramayana dan jenang apel pesaing yaitu “Jenang Apel X “ :

Tabel 23. Tingkat Kepuasan Konsumen

No	Atribut	Tingkat Kepuasan Konsumen	
		Jenang Apel Ramayana	Jenang Apel X
1	Rasa	*4,14	4,02
2	Netto	3,78	*3,8
3	Daya Tahan	*3,72	3,4
4	Harga	*4,16	3,66
5	Tekstur	3,62	*4,04
6	Kemasan	3,44	*3,76
7	Legalitas	3,08	*3,3

Sumber : Data Pimer Diolah, 2015

Keterangan : * = Nilai Tertinggi

Berdasarkan tabel di atas mengenai tingkat kepuasan konsumen, dapat diketahui perbedaan kepuasan konsumen terhadap Jenang Apel Ramayana dan jenang apel pesaing yaitu Jenang Apel X. Nilai kepuasan tertinggi pada Jenang Apel Ramayana yaitu terdapat pada atribut rasa (4,14), daya tahan (3,72), dan harga (4,16), sedangkan pada Jenang Apel X memiliki 4 atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu netto (3,8), tekstur (4,04), kemasan (3,76) dan legalitas (3,3).

Berdasarkan jawaban dari responden mengenai atribut produk Jenang Apel Ramayana unggul pada atribut rasa, daya tahan, dan harga. Rasa Jenang Apel Ramayana memiliki rasa *original* yaitu rasa apel murni dengan rasa manis dan

sedikit masam dari apel. Daya tahan yang dimiliki oleh Jenang Apel Ramayana yaitu bertahan selama dua bulan, sedangkan jenang pada produk pesaing memiliki daya tahan selama 3 bulan. Berdasarkan jawaban responden, responden banyak menyukai daya tahan yang dimiliki oleh Jenang Apel Ramayana dikarenakan usia dua bulan dirasa sudah dinilai standar yaitu daya tahan jenang pada umumnya sedangkan jika jenang apel memiliki daya tahan yang lama tentunya responden memiliki pikiran bahwa jenang tersebut menggunakan pengawet. Sedangkan harga Jenang Apel Ramayana memiliki nilai yang tinggi dikarenakan harga yang ditetapkan oleh perusahaan sangatlah terjangkau yaitu Rp 6.000/ kemasan sedangkan harga pada Jenang Apel X yaitu Rp 11.000/ kemasan..

Produk pembandingan jenang apel Ramayana yaitu Jenang Apel X memiliki empat atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu netto, tekstur, kemasan dan legalitas. Netto pada Jenang Apel X yaitu 200gram atau berjumlah 12 biji di setiap satu kemasan, tidak terlalu berbeda dengan Jenang Apel Ramayana yang memiliki isi 12 biji di setiap kemasan hanya saja secara fisik kemasan jenang X memiliki dimensi yang lebih sedikit besar sehingga konsumen lebih memberikan nilai tinggi pada Jenang Apel X. Selain itu, tekstur yang dimiliki oleh Jenang Apel X yaitu kenyal dan kalis, sedangkan tekstur dari jenang apel ramayana yaitu elastis. Hanya saja dari beberapa responden menjelaskan bahwa tekstur Jenang Apel Ramayana terlalu lembek untuk dimakan. Dari segi kemasan, produk jenang apel X memiliki nilai yang lebih unggul dikarenakan secara fisik dari desain dirasa lebih menarik dibandingkan dengan Jenang Apel Ramayana mulai dari ketebalan bahan karton, isi informasi di kemasan dan desain gambar. Berdasarkan sertifikasi legalitas, produk Jenang Apel X memiliki legalitas BPOM sedangkan produk Jenang Apel Ramayana memiliki legalitas P-IRT, sehingga kesimpulan dari responden lebih memilih legalitas yang lebih besar dan terpercaya yaitu legalitas BPOM dari Jenang Apel X.

Masing-masing produk jenang apel memiliki keunggulan yang berbeda-beda, hal ini yang akan memberikan ciri khas pada konsumen. Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa dari tujuh atribut yang diteliti, produk dari Jenang Apel X memiliki jumlah atribut yang bernilai tinggi lebih banyak dibandingkan dengan jenang apel ramayana. Dengan demikian dapat

ditarik kesimpulan bahwa hipotesis penelitian diterima, bahwa kualitas jenang apel ramayana masih di bawah dari jenang apel X.

3) Sasaran (*Goal*)

Nilai sasaran didapatkan dari nilai tetinggi antara kepentingan konsumen, nilai kepuasan konsumen dari atribut pesaing, dan tingkat kepuasan konsumen terhadap Jenang Apel Ramayana. Nilai sasaran dapat dilihat di tabel berikut:

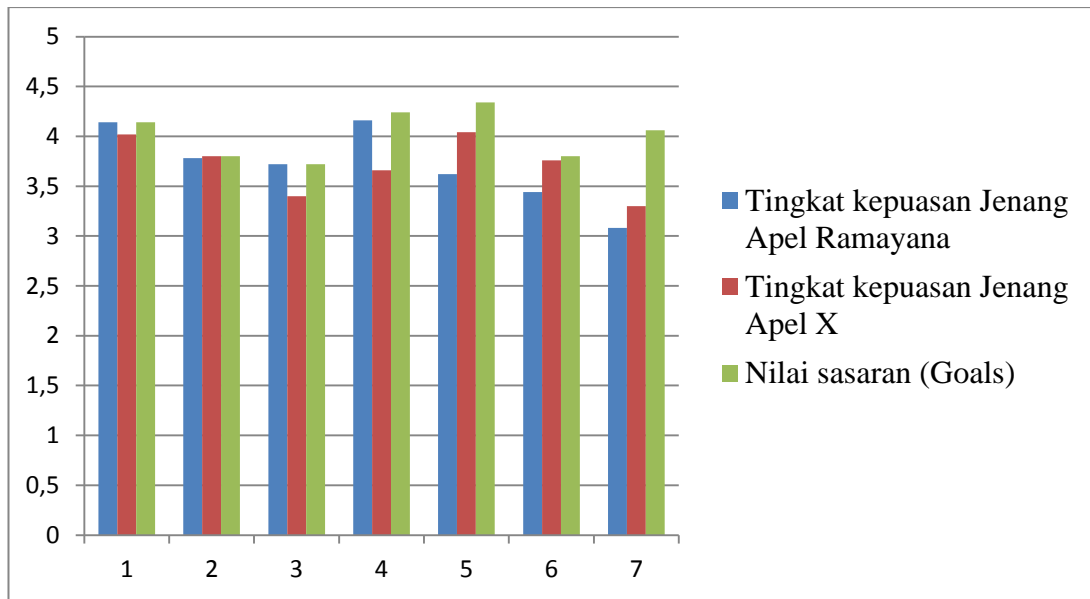
Tabel 24. Sasaran (*Goal*) Jenang Apel Ramayana

No	Atribut	Nilai Kepuasan Jenang Ramayana	Nilai Sasaran	Keterangan
1	Rasa	4,14	4,14	Dipertahankan
2	Netto	3,78	3,8	Ditingkatkan
3	Daya Tahan	3,72	3,72	Dipertahankan
4	Harga	4,16	4,24	Ditingkatkan
5	Tekstur	3,62	4,34	Ditingkatkan
6	Kemasan	3,44	3,8	Ditingkatkan
7	Legalitas	3,08	4,06	Ditingkatkan

Sumber : Data Primer Diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai sasaran (*goal*) jenang apel Ramayana, terdapat beberapa atribut yang masih di bawah sasaran sehingga perlu ditingkatkan kembali kualitasnya. Dari tujuh atribut yang diteliti, hanya terdapat dua atribut yang sudah sesuai dengan nilai sasaran yaitu atribut rasa dan daya tahan. Kedua atribut tersebut dinilai mendapatkan kepuasan oleh konsumen dan harus dipertahankan kualitasnya agar tetap menjadi daya tarik oleh konsumen. Sedangkan lima atribut lainnya yaitu netto, harga, tekstur, kemasan dan legalitas perlu ditingkatkan kembali kualitasnya agar bisa memenuhi nilai sasaran (*goals*) yang ditetapkan oleh perusahaan. Atribut tersebut perlu ditingkat dikarenakan, konsumen belum merasa puas antara ekspektasi yang diharapkan dengan realita produk tidak sama.

Berdasarkan gambar grafik pada gambar 7 di bawah ini, jelas mengenai grafik perbedaan antara kepuasan konsumen terhadap produk jenang apel ramayana dengan produk pembandingnya yang dibandingkan dengan nilai sasaran atau *goals* yang ingin dicapai oleh perusahaan. Terdapat atribut yang perlu dipertahankan bahkan tidak sedikit terdapat atribut yang harus ditingkatkan oleh perusahaan agar mencapai nilai yang sesuai dengan harapan konsumen. Adapun grafik perbandingan tersebut seperti berikut:



Gambar 7. Grafik perbandingan nilai kepuasan konsumen dengan nilai sasaran
Sumber: Data Primer Diolah, 2015

4) Rasio Perbaikan

Rasio perbaikan didapatkan dari pembagian antara nilai sasaran ((*goals*) dengan nilai kepuasan terhadap Jenang Apel Ramayana. Jika nilai dari rasio perbaikan sama dengan satu maka atribut tersebut sudah dapat dikatakan mampu untuk memuaskan keinginan konsumen, dan sebaliknya jika nilai rasio perbaikan lebih dari satu maka atribut yang diteliti tersebut perlu ditingkatkan kualitasnya agar mampu memenuhi kebutuhan atau keinginan dari konsumen. Berikut merupakan tabel dari rasio perbaikan jenang apel ramayana:

Tabel 25. Rasio Perbaikan Jenang Apel Ramayana

No	Atribut	Rasio Perbaikan
1	Rasa	1,00
2	Netto	1,01
3	Daya Tahan	1,00
4	Harga	1,02
5	Tekstur	1,20
6	Kemasan	1,10
7	Legalitas	*1,32

Sumber : Data Primer Diolah, 2015

Keterangan : * = Nilai Tertinggi

Berdasarkan tabel di atas mengenai rasio perbaikan jenang Apel Ramayana, diketahui bahwa terdapat dua atribut yang perlu dipertahankan

kualitasnya yaitu atribut rasa dan daya tahan. Sedangkan sisanya yaitu lima atribut : netto, harga, tekstur, kemasan dan legalitas perlu dilakukan analisis kembali agar dilakukan peningkatan kualitas, sehingga dengan demikian akan tercipta sebuah produk yang benar-benar sesuai dengan harapan konsumen.

Atribut legalitas memiliki nilai rasio perbaikan yang tertinggi dibandingkan tujuh atribut lainnya pada Jenang Apel Ramayana. Atribut legalitas memiliki nilai rasio perbaikan sebesar 1,32 yang artinya untuk melakukan perbaikan kualitas dalam atribut legalitas bukan merupakan hal yang mudah untuk dilakukan dan dalam perbaikan ini memerlukan usaha yang besar agar bisa sesuai dengan harapan konsumen. Usaha untuk mendapatkan sertifikasi legalitas bukan merupakan hal yang mudah dilakukan, melainkan membutuhkan suatu usaha panjang agar kualitas produk terjamin baik dan aman. Kualitas produk jenang apel dipengaruhi banyak faktor mulai dari awal proses pemilihan bahan baku, teknik pengolahan yang tepat serta pengemasan produk. Jika faktor-faktor tersebut sudah tepat dan sesuai dengan ijin legalitas maka ijin legalitas akan dikeluarkan untuk UD. Ramayana Agro Mandiri.

Izin legalitas sangatlah penting untuk didapatkan oleh semua produsen. Pada umumnya izin legalitas menandakan bahwa produk yang dijual oleh produsen sudah melewati uji keamanan untuk dikonsumsi, sehingga izin legalitas akan mempengaruhi keputusan konsumen di dalam pembelian suatu produk. Jika ijin legalitas sudah baik tentu akan mengimbangi produk dalam strategi pemasaran, sehingga volume penjualan akan meningkat.

5) Titik Penjualan

Menurut Sylvia (2015), terdapat tiga nilai yang digunakan dalam menentukan titik penjualan yaitu 1,5 (titik penjualan kuat), 1,2 (titik penjualan menengah), dan 1 (titik penjualan lemah). Nilai titik penjualan 1,5 mengartikan bahwa apabila kebutuhan konsumen terpenuhi maka akan mengalami peningkatan penjualan, titik penjualan 1,2 menandakan bahwa jika kebutuhan konsumen terpenuhi maka akan terjadi peningkatan penjualan meskipun tidak terlalu besar, sedangkan titik penjualan 1 menandakan bahwa atribut tersebut tidak terlalu berpengaruh yang berarti jika terjadi kebutuhan konsumen terpenuhi maka tidak akan terjadi peningkatan penjualan.

Nilai titik penjualan disusun dari skala nilai sasaran, pada skala 3,68 – 3,96 nilai titik penjualan adalah 1, skala 3,97-4,25 nilai titik penjualan adalah 1,2 dan skala 4,26-4,54 nilai titik penjualan adalah 1,5. Berikut merupakan nilai titik penjualan masing-masing atribut Jenang Apel Ramayana:

Tabel 26 . Titik Penjualan Jenang Apel Ramayana

No	Atribut	Goals	Titik Penjualan
1	Rasa	4,14	1,2
2	Netto	3,8	1
3	Daya Tahan	3,72	1
4	Harga	4,24	1,2
5	Tekstur	4,34	1,5
6	Kemasan	3,8	1
7	Legalitas	4,06	1

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai titik penjualan Jenang Apel Ramayana, diketahui bahwa atribut yang memiliki nilai titik penjualan 1,5 adalah tekstur. Jenang seringkali disamakan dengan dodol, akan tetapi keduanya memiliki sedikit perbedaan yang terletak pada tekstur. Tekstur yang cenderung lembek merupakan pengertian dari jenang, sedangkan tekstur sedikit kenyal dan agak keras adalah pengertian dari dodol, dengan demikian tekstur menjadi poin utama dalam pembeda yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian oleh konsumen. Nilai titik penjualan 1,5 pada atribut Jenang Apel Ramayana menandakan bahwa jika kebutuhan konsumen terhadap atribut tekstur terpenuhi maka akan terjadi peningkatan penjualan.

Nilai titik penjualan 1,2 pada Jenang Apel Ramayana terdapat pada atribut rasa dan harga. Hal ini menunjukkan bahwa jika kebutuhan terhadap dua atribut tersebut terpenuhi, maka akan mempengaruhi tingkat penjualan meskipun tidak terlalu besar. Sedangkan atribut yang memiliki nilai titik penjualan 1 adalah atribut netto, daya tahan, kemasan dan legalitas. Hal ini menunjukkan bahwa atribut netto, daya tahan, kemasan dan legalitas pada Jenang Apel Ramayana tidak terlalu dipentingkan oleh konsumen. Bagi konsumen, yang terpenting adalah tekstur jenang elastis dan kalis, rasa, harga dan aman untuk dikonsumsi sehingga mempengaruhi penjualan produk.

6) Bobot dan Bobot Normal

Nilai bobot didapat berdasarkan nilai dari kepentingan konsumen, rasio perbaikan dan titik penyalinan. Sedangkan nilai bobot normal didapatkan dari nilai bobot atribut dibagi dengan nilai bobot total. Berikut dapat dilihat tabel mengenai bobot dan bobot normal dari produk Jenang Apel Ramayana:

Tabel 27. Bobot dan Bobot Normal Jenang Apel Ramayana

No	Atribut	Bobot	Bobot Normal
1	Rasa	4,97	0,14
2	Netto	3,15	0,09
3	Daya Tahan	3,62	0,11
4	Harga	5,19	0,15
5	Tekstur	*7,81	*0,23
6	Kemasan	4,18	0,12
7	Legalitas	5,36	0,16

Sumber : Data Primer Diolah, 2015

Keterangan: * = Nilai tertinggi

Berdasarkan pemaparan tabel di atas mengenai nilai bobot dan bobot kering pada jenang apel ramayana, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada atribut tekstur dengan nilai bobot 7,81 dan bobot normal 0,23. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tekstur merupakan hal yang sangat diperhatikan dan diprioritaskan oleh konsumen dalam membeli produk jenang apel. Semakin besar nilai bobot atribut yang didapatkan maka semakin berpengaruh terhadap keputusan pembelian oleh konsumen. Berikut merupakan urutan dari nilai tertinggi dari bobot Jenang Apel Ramayana adalah tekstur (7,81), legalitas (5,36), harga (5,19), rasa (4,97), kemasan (4,18), daya tahan (3,62) dan netto (3,15).

5.5.4 Matriks Hubungan

Matriks hubungan adalah hubungan antara jawaban perusahaan atas repon teknik yang didapatkan dari jawaban-jawaban responden terkait dengan harapan konsumen terhadap produk jenang apel. Hubungan kebutuhan konsumen dengan respon teknis perusahaan dapat dikelompokkan menjadi empat yaitu hubungan kuat, sedang, lemah dan tidak ada hubungan. Matriks hubungan ini disimbolkan dengan • (hubungan kuat), ○ (hubungan sedang), Δ (hubungan lemah), dan <kosong> (tidak ada hubungan). Berikut merupakan tabel mengenai matriks hubungan pada produk Jenang Apel Ramayana:

Tabel 28. Hubungan antara Respon Teknis dan Kebutuhan Konsumen

Respon Teknik Harapan Konsumen	Pemilihan bahan baku berkualitas	Teknik pengolahan yang tepat	Desain kemasan	Sertifikasi P-IRT dan Halal	Sanitasi/kebersihan
Rasa	●9	●9			
Netto			o 3		
Daya Tahan	o3	●9	o3		o3
Harga	●9	o 3	o3	o3	o3
Tekstur	o 3	●9			
Kemasan			●9		
Legalitas	●9	●9		●9	●9

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai hubungan respon teknis perusahaan dan kebutuhan konsumen, dapat diambil kesimpulan bahwa setiap masing atribut memiliki hubungan yang berbeda-beda dengan respon teknik perusahaan. Respon teknis yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen diantaranya adalah dimulai dengan pemilihan bahan baku yang berkualitas, teknik pengolahan yang tepat, desain kemasan, sertifikasi P-IRT dan halal, serta melakukan sanitasi dan kebersihan. Beberapa diantaranya memiliki hubungan yang kuat, sedang, lemah, bahkan tidak memiliki hubungan dengan respon teknik.

Pemilihan bahan baku yang berkualitas memiliki hubungan yang kuat dengan atribut rasa, harga, dan legalitas dengan memperoleh nilai sebesar 9. Bahan baku yang digunakan untuk jenang apel di UD. Ramayana Agro Mandiri adalah selai apel halus, minyak goreng, gula pasir, gula jawa, tepung ketan dan tapioka, serta bahan penolong lainnya. Pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan pembuatan jenang pada umumnya, hanya saja sesuai dengan namanya jenang apel lebih berfokus pada bahan baku dari apel. Pemilihan apel yang berkualitas digolongkan menjadi dua kelompok, yaitu *grade A* yang digunakan untuk keripik apel dan *grade B* yang digunakan sebagai bahan baku jenang. Pemilihan bahan baku yang berkualitas seperti tidak ada yang busuk, sehingga tidak akan

mempengaruhi rasa apel yang segar. Jika apel yang digunakan berkualitas baik, maka tentu akan mempengaruhi rasa yang baik. Sejalan dengan rasa, pemilihan bahan baku berkualitas juga memiliki hubungan yang kuat dengan harga. Untuk mendapatkan kualitas bahan baku yang baik, tentunya harga juga sesuai dengan kualitas yang diberikan, artinya bahwa untuk mendapatkan bahan baku kualitas tinggi maka harga yang dibutuhkan juga tinggi. Pemilihan baku yang berkualitas ini merupakan suatu proses awal yang sangat penting diperhatikan karena akan mempengaruhi hasil akhir dari produksi. Hasil kualitas jenang apel dipengaruhi oleh masukan bahan baku utama yang digunakan, sedangkan untuk sertifikasi legalitas diperlukan jaminan bahwa produk yang dijual harus berkualitas baik termasuk aman untuk dikonsumsi. Sehingga selain atribut rasa dan harga, pemilihan bahan baku yang berkualitas juga memiliki hubungan kuat dengan atribut legalitas. Selain memiliki hubungan yang kuat, pemilihan bahan baku yang berkualitas oleh perusahaan juga memiliki hubungan yang sedang dengan daya tahan dan tekstur dengan nilai hubungan 3. Hal ini dapat dijelaskan bahwa pemilihan bahan baku berkualitas masih memiliki hubungan dengan usia simpan jenang dan tekstur yang diperoleh meskipun tidak terlalu berpengaruh besar.

Respon teknis perusahaan mengenai teknik pengolahan yang tepat memiliki hubungan yang kuat dengan harapan konsumen pada atribut rasa, daya tahan, tekstur, dan legalitas dengan nilai hubungan sebesar 9. Teknik pengolahan jenang apel di UD. Ramayana Agro Mandiri dimulai dari pengupasan dan pemotongan buah apel, pencucian apel, penghalusan buah apel, penyaringan, proses selai buah, pencampuran tepung, pencampuran gula, pendinginan, pencetakan dan pengemasan. Dari beberapa langkah pembuatan jenang apel tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa rasa dari produk jenang apel sangat dipengaruhi oleh teknik pengolahan seperti pada proses selai buah, pencampuran tepung dan pencampuran gula. Sedangkan teknik pengolahan mengenai pengupasan, penghalusan, penyaringan serta pemerataan dalam pencampuran gula dan tepung akan mempengaruhi tekstur dari jenang apel sendiri. Daya tahan produk jenang apel dipengaruhi oleh proses kematangan pada saat produksi, suhu yang dibutuhkan pada saat proses produksi, pendinginan serta pengemasan produk agar terhindar dari kerusakan dan memiliki daya tahan simpan yang baik. Legalitas

merupakan suatu ijin sertifikasi yang menandakan bahwa produk aman untuk dikonsumsi, sehingga untuk keamanan konsumsi diperlukan proses pengolahan jenang apel yang tepat. Teknik pengolahan bahan baku yang tepat juga memiliki hubungan yang sedang dengan nilai 3 pada atribut harga, bahwa artinya untuk pengolahan yang tepat juga membutuhkan biaya yang lebih tinggi seperti biaya operasional mesin, dan peralatan lainnya.

Desain kemasan merupakan atribut produk yang dapat dilihat secara langsung oleh para konsumen saat melakukan transaksi. Kemasan jenang apel di UD, Ramayana Agro Mandiri ini menggunakan kotak karton dengan *cover* plastik bening. Desain kemasan yang dilakukan oleh perusahaan memiliki hubungan yang kuat dengan atribut kemasan dengan nilai 9. Sangat jelas sekali bahwa desain kemasan tentu sangat mempengaruhi hasil kemasan yang akan diberikan kepada konsumen. Desain kemasan Jenang Apel Ramayana juga memiliki hubungan yang sedang atau cukup kuat dengan atribut netto, daya tahan dan harga dari produk jenang apel tersebut. Desain ukuran kotak kemasan tentu akan mempengaruhi netto dari produk jenang apel Ramayana, jika desain ukuran kemasan besar maka netto produk harus menyesuaikan menjadi lebih besar jumlahnya, dan sebaliknya. Desain bahan kemasan yang digunakan oleh UD. Ramayana Agro Mandiri juga akan berpengaruh terhadap daya tahan atau usia simpan dari produk tersebut. Jika bahan yang digunakan untuk kemasan tersebut baik maka akan mendukung kualitas daya tahan produk lebih lama, yang pada akhirnya dari bahan-bahan desain kemasan tersebut akan membutuhkan harga yang sesuai dengan kualitas yang dihasilkan oleh perusahaan.

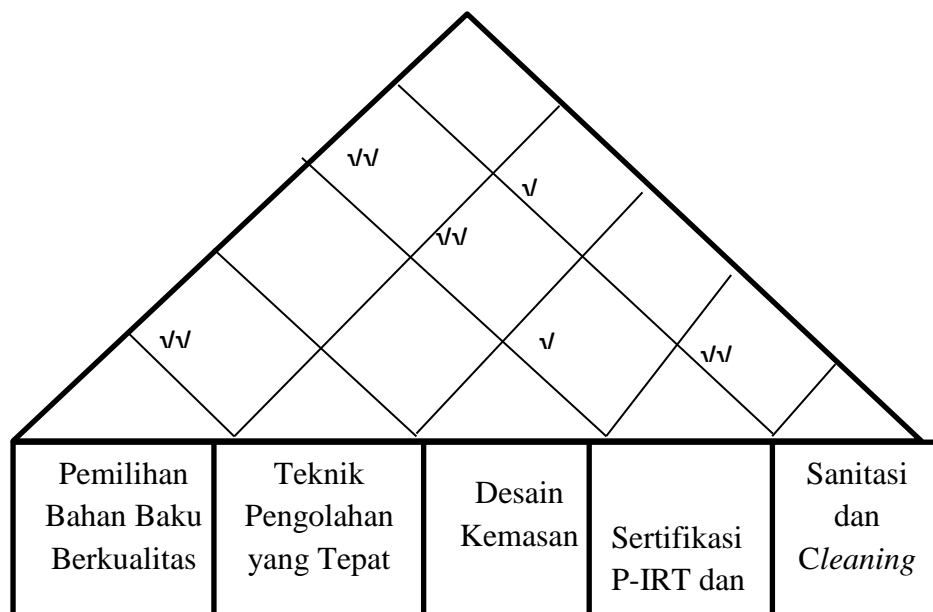
Sertifikasi halal merupakan surat ijin legalitas yang dibutuhkan oleh setiap produsen untuk produk yang dihasilkan agar banyak diminati oleh konsumen pada saat di pasar. Sertifikasi P-IRT dan halal yang dilakukan oleh perusahaan memiliki hubungan yang kuat dengan harapan konsumen pada atribut legalitas dengan nilai 9 dan hubungan sedang pada atribut harga dengan nilai 3. Jelas sekali bahwa sertifikasi P-IRT dan halal merupakan sebuah legalitas yang dikeluarkan oleh badan pemerintahan yang mengartikan bahwa produk Jenang Apel Ramayana merupakan produk yang aman untuk dikonsumsi oleh masyarakat. Untuk mendapatkan ijin legalitas P-IRT dan halal bukan merupakan

cara yang mudah untuk dilakukan, melainkan dengan cara melewati berbagai uji makanan di laboratorium yang nantinya jelas akan terbukti bahwa produk aman dan halal untuk dikonsumsi. Proses yang panjang dalam memperoleh izin sertifikasi P-IRT dan halal tentu memerlukan banyak biaya yang dikeluarkan pada awal proses. Sehingga jelas keterkaitan antara harga dan legalitas memiliki hubungan meskipun tidak terlalu kuat dengan sertifikasi P-IRT dan halal.

Sanitasi dan *cleaning* merupakan tindakan yang dilakukan oleh setiap perusahaan tak terkecuali UD. Ramayana Agro Mandiri untuk menjaga kebersihan area perusahaan dan produk yang dihasilkan. Sanitasi dan *cleaning* memiliki hubungan yang kuat dengan atribut legalitas. Untuk memperoleh sertifikasi legalitas diperlukan survei dari pihak Dinas Kesehatan untuk memastikan apakah tempat yang digunakan layak untuk produksi. Area dan peralatan yang bersih tentu mendukung kualitas produk untuk dapat memperoleh sertifikasi legalitas keamanan untuk dikonsumsi. Selain itu, respon teknis dalam sanitasi dan *cleaning* memiliki hubungan yang sedang dengan atribut daya tahan dan harga. Menjaga kebersihan area produksi, peralatan dan kemasan juga akan mempengaruhi daya tahan dari suatu produk dengan cara menghindarkan produk dengan bakteri atau kuman yang dapat mempercepat kerusakan jenang. Kebersihan bukan faktor utama untuk memberikan daya tahan yang lama, sehingga hubungan respon teknis ini dengan harapan konsumen pada atribut daya tahan bernilai 3 atau hubungan sedang. Respon teknis ini juga memiliki hubungan yang sedang dengan atribut harga, dapat dijelaskan bahwa untuk melakukan kegiatan sanitasi dan *cleaning* juga akan mempengaruhi biaya operasional yang akan dikeluarkan oleh perusahaan, sehingga akan berpengaruh terhadap harga produk.

5.5.5 Korelasi Teknis

Korelasi teknis merupakan hubungan yang didapatkan dari respon teknis yang satu dengan respon teknis yang lainnya. Menurut Sylvia (2015) terdapat lima simbol dalam korelasi teknis yaitu simbol \surd untuk hubungan kuat positif (*left to right*), simbol \swarrow untuk hubungan positif (*right to left*), \langle kosong \rangle untuk tidak ada hubungan, simbol X untuk hubungan negatif (*right to left*), dan simbol XX untuk hubungan kuat negatif (*left to right*). Berikut korelasi teknis pada gambar 8:



Gambar 8 : Hubungan Antar Respon Teknis
Sumber : Data Primer Diolah,2015

Berdasarkan gambar di atas mengenai hubungan antar respon teknis diketahui bahwa pemilihan baku yang berkualitas memiliki hubungan kuat positif dengan teknik pengolahan yang tepat dan sertifikasi P-IRT dan halal. Pengolahan yang tepat tentu memiliki hubungan dengan adanya bahan baku sebagai input atau masukan yang akan diolah untuk menghasilkan produk yang diinginkan. Hasil kualitas yang diharapkan oleh perusahaan tentu dipengaruhi oleh teknik pengolahan, sedangkan teknik pengolahan dipengaruhi oleh bahan baku yang berkualitas. Penggunaan bahan baku yang berkualitas akan mendukung pengolahan bahan baku yang tepat lebih mudah dan dengan demikian mendapatkan kualitas produk yang lebih baik.

Pemilihan bahan baku yang berkualitas memiliki hubungan kuat positif dengan sertifikasi P-IRT dan halal, yang artinya bahwa untuk mendapatkan ijin legalitas maka produk jenang apel haruslah mendapatkan kualitas yang bagus dengan penggunaan bahan baku berkualitas. Sertifikasi legalitas bisa didapatkan dengan melalui beberapa uji laboratorium untuk menjaga keamanan konsumsi produk, sehingga untuk menciptakan produk yang lolos uji diperlukan bahan baku yang berkualitas. Penggunaan bahan baku yang tidak baik tentu akan mempengaruhi hasil kualitas produksi, sehingga ijin legalitas tidak akan dapat diberikan oleh Dinas Kesehatan. Selain pemilihan bahan baku, teknik pengolahan

yang tepat juga memiliki hubungan kuat positif dengan sertifikasi P-IRT dan halal. Teknik pengolahan yang tepat tentu memberikan pengaruh pada hasil produk, jika pengolahan dilakukan dengan cara yang tepat sesuai prosedur maka akan menghasilkan produk yang berkualitas baik, dan sebaliknya.

Teknik pengolahan produk yang berkualitas juga memiliki hubungan yang positif dengan sanitasi dan *cleaning*. Meskipun hubungan tidak kuat, tetapi kedua respon teknis tersebut memiliki hubungan yang berpengaruh. Teknik pengolahan produk yang tepat dilakukan dengan sesuai prosedur standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sehingga proses sanitasi dan *cleaning* akan lebih mudah jika keduanya dilakukan sesuai dengan aturan perusahaan. Hal serupa yaitu hubungan positif oleh desain kemasan dengan sertifikasi legalitas P-IRT dan halal, yang akan berpengaruh pada citra produk Jenang Apel Ramayana. Desain kemasan mendukung label sertifikasi P-IRT dan halal dalam hal promosi, sehingga keduanya memiliki hubungan positif meskipun tidak berpengaruh kuat secara langsung.

Sertifikasi legalitas P-IRT dan halal memiliki hubungan kuat positif dengan respon teknis sanitasi dan *cleaning*. Hal ini dapat dijelaskan bahwa teknis sanitasi dan *cleaning* yang dilakukan oleh perusahaan baik area produksi maupun peralatan akan mempengaruhi kebersihan produk. Produk yang terjaga kebersihannya tentu akan lebih berkualitas dan aman untuk dikonsumsi karena terhindar dari bakteri yang dapat menyebabkan penyakit. Sehingga jelas bahwa tindak kebersihan akan mempengaruhi proses mendapatkan legalitas keamanan untuk dikonsumsi oleh konsumen seperti legalitas P-IRT dan sertifikasi halal.

5.5.6. Matriks Teknis

1) Prioritas dan Kontribusi

Nilai prioritas menunjukkan seberapa besar kontribusi relatif dari respon teknik terhadap kepuasan konsumen. Jika nilai prioritas besar, maka kontribusi respon teknik perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen juga besar (Miranda, 2015). Nilai prioritas dapat diperoleh dengan mengalikan bobot normal dengan nilai matriks hubungan sedangkan nilai kontribusi didapatkan dari hasil pembagian antara prioritas dengan prioritas total. Berikut nilai prioritas dan kontribusi masing-masing respon teknis pada tabel 30:

Tabel 29. Prioritas dan Kontribusi

No	Respon Teknis	Prioritas	Kontribusi
1	Pemilihan baha baku berkualitas	5,07	0,29
2	Teknik pengolahan yang tepat	*6,17	0,35
3	Desain kemasan	2,14	0,12
4	Sertifikasi P-IRT dan halal	1,86	0,11
5	Sanitasi dan <i>cleaning</i>	2,18	0,13

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Keterangan : * = Nilai tertinggi

Berdasarkan tabel di atas mengenai prioritas dan kontribusi respon teknis dari produk jenang apel, dapat diketahui bahwa nilai prioritas yang tertinggi terdapat di respon teknis pada teknik pengolahan yang tepat. Hal ini menandakan bahwa teknik pengolahan yang tepat merupakan prioritas yang harus diutamakan agar bisa memenuhi kebutuhan konsumen pada umumnya. Teknik pengolahan yang tepat pada jenang apel akan mempengaruhi banyak atribut yang dipentingkan oleh konsumen, yaitu atribut rasa, daya tahan, tekstur bahkan aroma yang didapatkan oleh Jenang Apel Ramayana. Teknik pengolahan jenang apel seperti pengadukan dan suhu kompor akan berpengaruh pada hasil jenang apel. Pengadukan jenang apel sudah menggunakan mesin, sehingga yang perlu diperhatikan saat mengolah adalah memperhatikan waktu dan suhu pemanas.

Respon teknis pemilihan bahan baku berkualitas merupakan prioritas kedua dalam memberikan kontribusi untuk kualitas Jenang Apel Ramayana. Penyediaan bahan baku berkualitas akan mendukung proses produksi dalam teknik pengolahan yang tepat untuk menciptakan jenang apel yang berkualitas. Penyediaan bahan baku dasar seperti tepung, gula, dan buah apel segar harus memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan ukuran jumlah yang digunakan untuk produksi. Bahan baku buah apel diambil dari langganan para petani yang berada di dekat perusahaan yaitu di desa Bumiaji, sedangkan bahan lainnya dibeli dari pasar langganan di daerah Batu. Untuk buah apel yang akan digunakan, pada awalnya dilakukan penyortiran yang kemudian dikupas dan dibersihkan agar lebih mudah untuk diolah menjadi jenang apel yang memiliki cita rasa yang baik.

Sanitasi dan *cleaning* merupakan salah satu respon teknis yang memiliki prioritas ketiga untuk memenuhi kebutuhan konsumen pada Jenang Apel Ramayana yang berkualitas. Sanitasi dan *cleaning* hal yang perlu diperhatikan agar mendukung kualitas produk tetap baik. Sanitasi dan *cleaning* merupakan

tindakan perusahaan dalam menjaga kebersihan agar produk tetap higienis sehingga memiliki kualitas yang baik dan aman untuk dikonsumsi. Proses sanitasi dan *cleaning* dilakukan oleh masing-masing divisi di UD. Ramayana Agro Mandiri, dan dilakukan kontrol kebersihan setiap hari oleh masing-masing koordinator divisi. Kegiatan ini dilakukan setiap akan dan sesudah melaksanakan produksi, bahkan fleksibel ketika ruangan atau mesin membutuhkan kebersihan. Selain tempat produksi dan mesin, kebersihan ini juga diterapkan oleh SDM atau sumber daya manusianya dalam mengaplikasikan pengolahan pada saat pemilihan bahan baku hingga ke bagian pengemasan, misalnya dengan menjaga kontaminasi tangan menggunakan sarung tangan (*handgloves*).

Desain kemasan merupakan respon teknis yang memiliki nilai prioritas keempat, yang artinya bahwa desain kemasan ini tidak memiliki banyak pengaruh pada perubahan kualitas Jenang Apel Ramayana. Desain kemasan yang digunakan oleh UD. Ramayana Agro Mandiri sudah dirasa cukup bagus oleh beberapa konsumen hanya saja yang perlu ditambahkan pada atribut kemasan adalah isi dari kemasan, misalnya adalah : legalitas halal dan *nutrition pack* . Meskipun respon teknis mengenai desain kemasan memiliki posisi prioritas akhir, desain kemasan tidak boleh menjadi hal yang diabaikan karena fungsi kemasan selain sebagai daya tarik secara fisik yang bisa dilihat secara langsung oleh konsumen, kemasan juga berfungsi sebagai pelindung Jenang Apel Ramayana dari bakteri sehingga mampu mendukung usia dari daya tahan jenang apel tersebut.

Sertifikasi P-IRT dan halal merupakan respon teknis yang mendapatkan prioritas terakhir dari kelima respon teknis perusahaan. Sertifikasi P-IRT dan halal merupakan ijin legalitas yang wajib dimiliki oleh perusahaan agar menjadi produsen yang terpercaya. Dapat dikatakan terpercaya karena, legalitas yang dikeluarkan oleh pemerintah merupakan salah satu jaminan sebagai bukti bahwa produk Jenang Apel Ramayana aman untuk dikonsumsi. Sertifikasi yang dimiliki oleh UD. Ramayana Agro Mandiri untuk saat ini adalah sertifikasi P-IRT, dan masih diusahakan untuk mendapatkan sertifikasi halal agar lebih meyakinkan konsumen untuk membeli produk Jenang Apel Ramayana. Selain sertifikasi keamanan produk, rupanya banyak konsumen yang mengharapkan adanya pencantuman label halal pada kemasan. Hal tersebut yang akan menjadikan

pertimbangan perusahaan agar tetap berusaha mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas produk Jenang Apel Ramayana agar dapat memperoleh legalitas halal.

2) *Benchmarking*

Benchmarking menghasilkan informasi yang dapat dipakai untuk mengukur kinerja dan menentukan target yang akan datang, serta mengetahui faktor-faktor sukses yang membuat perusahaan dijadikan pedoman unggul dalam fungsi tersebut (Miranda, 2015). Berikut nilai *benchmarking* dari Jenang Apel :

Tabel 30. Nilai *Benchmarking* respon teknis

No	Respon Teknis	Jenang Ramayana	Jenang X
1	Pemilihan bahan baku berkualitas	*3,77	3,67
2	Teknik pengolahan yang tepat	3,68	*3,69
3	Desain kemasan	3,66	*3,69
4	Sertifikasi halal	2,23	*2,26
5	Sanitasi dan <i>cleaning</i>	*3,42	3,39

Sumber : Data Primer Diolah, 2015

Keterangan : * = Nilai Tertinggi

Berdasarkan nilai perhitungan *benchmarking* pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa setiap respon teknis perusahaan memiliki nilai yang berbeda baik dari Jenang Apel Ramayana maupun Jenang Apel X. Kedua produk tersebut saling memiliki nilai tertinggi pada respon teknis yang berbeda, sehingga respon teknik yang memiliki nilai tertinggi perlu dijadikan contoh untuk diterapkan pada perusahaan UD. Ramayana Agro Mandiri. Berdasarkan perhitungan tabel di atas dapat diketahui bahwa Jenang Apel X memiliki lebih banyak nilai *benchmarking* tertinggi daripada Jenang Apel Ramayana.

Nilai *benchmarking* pada respon teknis pemilihan bahan baku yang berkualitas memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan Jenang Apel X dengan nilai sebesar 3,77. Hal ini menjelaskan bahwa pemilihan bahan baku yang dilakukan oleh perusahaan UD. Ramayana Agro Mandiri jelas akan mempengaruhi kualitas produk Jenang Apel Ramayana. Kualitas produk jenang apel yang dimiliki oleh UD. Ramayana Agro Mandiri sudah dilakukan secara baik dengan menggunakan bahan baku yang berkualitas. Selain pemilihan bahan baku yang berkualitas, respon teknis perusahaan dalam sanitasi dan *cleaning* yang dilakukan oleh UD. Ramayana Agro Mandiri memiliki nilai *benchmarking* yang

lebih tinggi dibandingkan perusahaan pesaing yang memproduksi Jenang Apel X sebesar 3,42. Sanitasi dan *cleaning* yang digunakan oleh perusahaan memiliki pelaksanaan yang lebih baik dibandingkan dengan perusahaan yang memproduksi jenang apel X. Kebersihan yang diterapkan oleh UD. Ramayana Agro Mandiri diterapkan dengan menjaga kebersihan ruangan produksi, peralatan dan mesin serta tenaga kerja (SDM) yang memproduksi.

Teknik pengolahan yang tepat, desain kemasan dan sertifikasi legalitas makanan yang dilakukan oleh UD. Ramayana Agro Mandiri memiliki nilai *benchmarking* di bawah perusahaan Jenang Apel X. Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut yang dipengaruhi oleh respon teknis teknik pengolahan dan desain kemasan masih lebih unggul perusahaan pesaing dibandingkan dengan UD. Ramayana Agro Mandiri. Fakta ini juga dapat dibuktikan dengan terdapatnya angka nilai kuesioner terhadap kepuasan pada masing-masing atribut antara Jenang Apel Ramayana dan Jenang Apel X. Sertifikasi legalitas perusahaan Jenang X memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan UD. Ramayana dikarenakan label sertifikasi yang tercantum pada kemasan saat ini yang digunakan oleh Jenang X sudah BPOM sedangkan Jenang Apel Ramayana berlabel legalitas P-IRT. P-IRT dan BPOM merupakan jenis legalitas makanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan dengan tujuan untuk membuktikan bahwa produk tersebut aman untuk dikonsumsi, perbedaan dari kedua jenis legalitas tersebut terletak pada skala perusahaan yang memproduksi. P-IRT merupakan ijin legalitas keamanan makanan untuk perusahaan kecil atau *home industry* sedangkan BPOM merupakan ijin legalitas yang pada umumnya dimiliki oleh perusahaan berskala besar.

3) Target

Target merupakan besarnya sasaran yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan. Untuk mencapai target bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan, terdapat banyak kendala di setiap proses yang harus dipertimbangkan dengan tindakan-tindakan yang harus dipilih. Nilai target diperoleh dari nilai tertinggi *benchmarking* antara produk Jenang Apel Ramayana dengan Jenang Apel X. Berikut merupakan nilai target yang harus dicapai oleh UD. Ramayana Agro Mandiri dalam memproduksi jenang apel:

Tabel 31 . Target UKM Jenang Apel Ramayana

No	Respon Teknis	Nilai		Keterangan
		<i>Benchmarking</i>	Target	
1	Pemilihan bahan baku berkualitas	3,77	3,77	Dipertahankan
2	Teknik pengolahan yang tepat	3,68	3,69	Ditingkatkan
3	Desain kemasan	3,66	3,69	Ditingkatkan
4	Sertifikasi halal	2,23	2,26	Ditingkatkan
5	Sanitasi dan <i>cleaning</i>	3,42	3,42	Dipertahankan

Sumber : Data Primer Diolah, 2015

Berdasarkan hasil tabel yang diperoleh di atas mengenai target UKM Jenang Apel Ramayana, terdapat dua respon teknis perusahaan yang perlu dipertahankan dan tiga respon teknis yang perlu ditingkatkan kembali agar bisa memenuhi kebutuhan konsumen. Dua respon teknis perusahaan yang harus dipertahankan adalah pemilihan bahan baku berkualitas dan kegiatan sanitasi serta *cleaning*, sedangkan respon teknis perusahaan yang harus ditingkatkan adalah teknik pengolahan yang tepat, desain kemasan, dan sertifikasi legalitas halal oleh perusahaan.

Pemilihan bahan baku berkualitas harus tetap dipertahankan oleh UD. Ramayana Agro Mandiri. Penyediaan bahan baku mulai dari bahan dasar tepung ketan, meizena dan tapioka, buah apel segar, gula, minyak goreng dan penolong lainnya menggunakan bahan baku yang berkualitas baik. Buah apel yang digunakan sebagai ciri kas dari jenang apel dari Kota Batu harus memiliki kualitas yang baik. Buah apel yang digunakan untuk jenang apel ini adalah buah apel yang matang dan berjenis manalagi. Kualitas yang baik dari bahan baku merupakan kunci utama yang perlu dipegang perusahaan agar mendapatkan hasil produksi yang berkualitas.

Sanitasi dan *cleaning* yang dilakukan oleh UD. Ramayana Agro Mandiri juga harus dipertahankan. Kebersihan yang dilakukan oleh UKM ini akan menjaga kualitas produk jenang apel yang baik. Tindakan sanitasi dan *cleaning* selalu dilakukan setiap hari pada saat jam operasional perusahaan hingga jam operasional berakhir, menjaga kebersihan alat, bahan baku dan mesin pada saat awal akan produksi dan sesudahnya, menjaga kebersihan tenaga kerjanya dengan menggunakan sarung tangan, masker, dan penutup rambut, serta menjaga hasil

yang sudah jadi dengan kemasan yang bersih terbuat dari karton dan plastik. Tindakan kebersihan ini perlu dipertahankan secara konsisten dengan memberikan motivasi kepada para tenaga kerja sebagai penggerak utama produksi jenang apel.

Teknik pengolahan yang tepat perlu ditingkatkan kembali oleh UD. Ramayana Agro Mandiri agar mendapatkan hasil kualitas jenang apel yang memberikan daya tarik berlebih kepada konsumen. Selain bahan baku, teknik pengolahan jenang apel memiliki pengaruh yang besar terhadap hasil akhir jenang apel tersebut. Berdasarkan atribut yang dipengaruhi oleh teknik pengolahan yang tepat akan tetapi masih memiliki tingkat kepuasan yang rendah dibanding produk pesaing terdapat pada atribut tekstur. Atribut rasa dan daya tahan dipengaruhi oleh bahan baku dan teknik pengolahan yang tepat saat proses pemanasan dan pengadukan. Nilai *benchmarking* teknik pengolahan yang tepat memiliki margin yang tidak besar bahkan dikatakan sangat tipis sekali perbedaannya antara produsen Jenang Apel Ramayana dan Jenang Apel X. Teknik pengolahan yang mempengaruhi tekstur adalah proses pengadukan dan suhu pemanas pada saat produksi. Pengadukan selai dilakukan hingga kadar air kurang lebih 30 % dengan suhu pemanas 70-80°C. Mengecilkan suhu kompor pada saat penambahan tepung yang sudah disangrai dan diaduk sampai rata. Untuk menciptakan tekstur yang kalis, pada saat memasukkan bahan baku seperti gula harus diaduk hingga rata dalam kondisi suhu 60-70°C. Kekurangan pada teknik pengolahan yang tepat adalah terkadang tenaga kerja tidak selalu ada di ruang produksi pada saat pengadukan mesin berlangsung. Teknik pengolahan harus dilakukan secara tepat dengan sesuai prosedur yang berlaku agar bisa menciptakan kualitas produk jenang apel yang baik. Untuk kedepannya, tenaga kerja harus rajin melakukan pengecekan bahan dan memastikan semua proses produksi berjalan dengan baik dan benar.

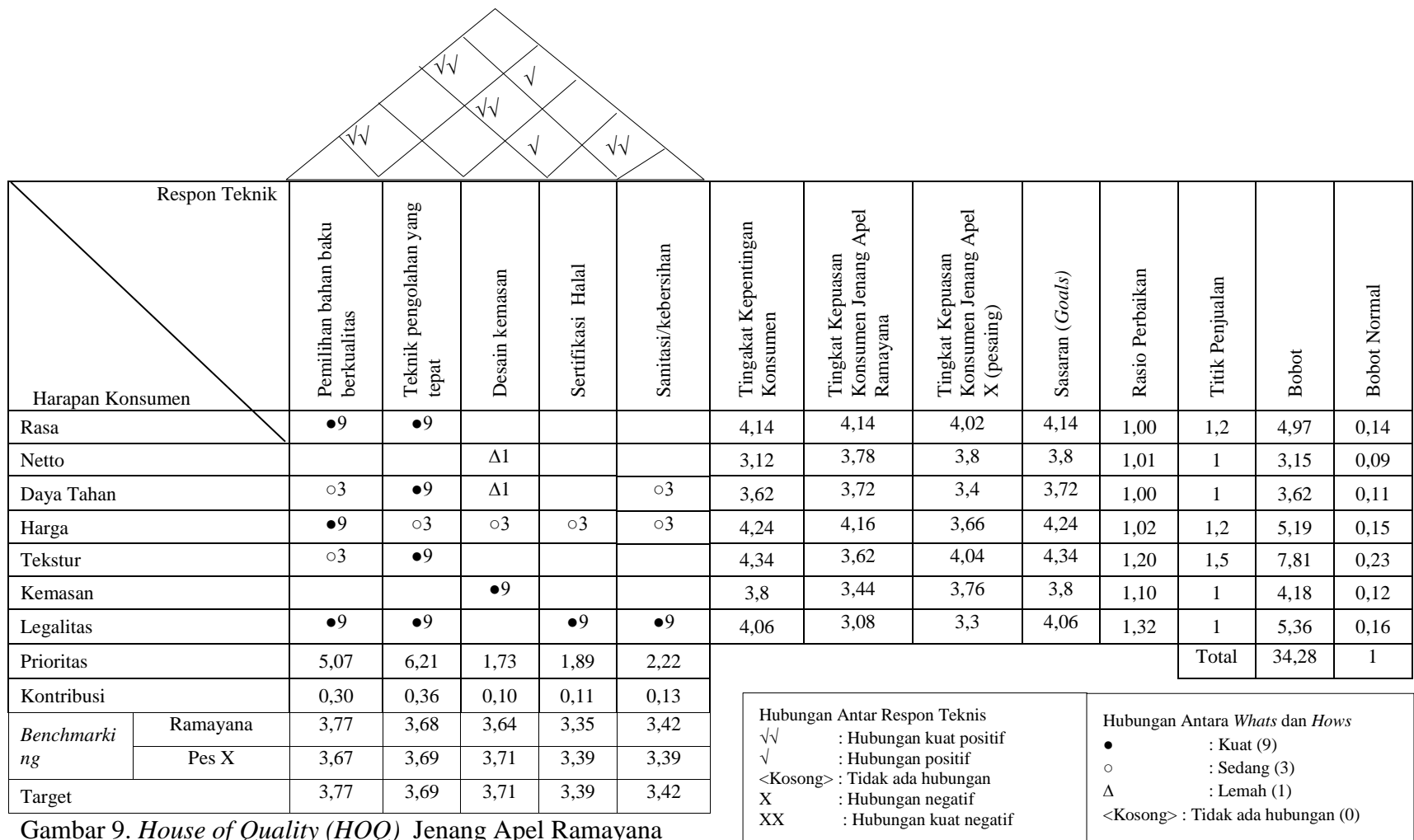
Desain kemasan merupakan salah satu teknis yang perlu ditingkatkan kembali oleh UD. Ramayana Agro Mandiri. Desain kemasan merupakan salah satu atribut dalam produk yang dapat dilihat secara fisik oleh konsumen saat memutuskan untuk membeli. Desain kemasan yang digunakan oleh perusahaan adalah menggunakan karton dengan dilapisi plastik agar lebih baik dalam menjaga kebersihan produk. desain kemasan Jenang Apel Ramayana dengan Jenang Apel

X tidak lah memiliki jauh perbedaan, yang membedakan dalam hal kemasan terletak pada isi informasi. Berdasarkan pengamatan, isi informasi pada kemasan Jenang Apel Ramayana masih kurang lengkap jika dibandingkan dengan Jenang Apel X, yaitu tidak adanya informasi netto atau jumlah terkait ukuran seberapa banyak isi jenang dalam satu kemasan.

Sertifikasi legalitas keamanan merupakan salah satu respon teknis yang perlu ditingkatkan kembali oleh perusahaan. Mengingat bahwa legalitas sangat penting bagi konsumen, perusahaan UD. Ramayana Agro Mandiri perlu memiliki kualitas yang baik dan konstan untuk mendapatkan label halal. Saat ini legalitas yang dimiliki oleh UD. Ramayana Agro Mandiri adalah sertifikasi P-IRT, sedangkan yang dimiliki oleh perusahaan pesaing adalah legalitas BPOM. Tingkat legalitas BPOM lebih tinggi tingkat kepercayaannya dibandingkan dengan P-IRT. Untuk memberikan kepercayaan yang lebih kepada konsumen, perusahaan perlu memberikan label halal pada kemasan Jenang Apel Ramayana. Akan tetapi untuk bisa memperoleh legalitas halal maka perusahaan harus konsisten dalam menjaga kebersihan dan kualitas produksi yang halal untuk dikonsumsi mulai dari penggunaan bahan baku dan proses produksi yang halal.

5.6 Penyusunan *House Of Quality* Jenang Apel Ramayana

Menurut Ginting (2010) untuk analisis *House of Quality* (HOQ), hal yang pertama dilakukan adalah dengan pengidentifikasian pelanggan dan pandangan konsumen terhadap kebutuhan dan atribut produk yang diinginkan. Langkah selanjutnya ialah menentukan tingkat kepentingan relatif dari atribut-atribut yang telah disebutkan. Tidak semua atribut produk yang teridentifikasi memiliki kualitas yang sama pentingnya bagi konsumen, sehingga perlu dilakukan evaluasi atribut-atribut dari produk pesaing. Setelah dilakukannya perbandingan antara produk yang diteliti dengan produk pesaing, maka perlu dilakukan langkah selanjutnya ialah dengan mengidentifikasi interaksi yang relevan di antara karakteristik teknis. Dengan hasil tingkat kebutuhan konsumen maka perusahaan dapat meramalkan tindakan atau respon teknis apa yang harus dilakukan oleh perusahaan. Kemudian perusahaan dapat menentukan target yang dapat ditetapkan untuk memperbaiki kualitas dalam memenuhi kebutuhan konsumen.



Gambar 9. *House of Quality (HOQ)* Jenang Apel Ramayana

House of Quality (HOQ) merupakan tahap pertama yang dilakukan dalam metode QFD untuk dapat menentukan bagian-bagian yang perlu dilakukan agar bisa mencapai kepuasan konsumen. Tjiptono dan Anastasia (2003) menyatakan bahwa terdapat enam bagian pada *House of Quality (HOQ)* diantaranya ialah kebutuhan dan keinginan konsumen, prioritas keinginan konsumen, hubungan kebutuhan konsumen dengan respon teknis perusahaan, respon teknis perusahaan, hubungan antara respon teknis yang disediakan, dan prioritas teknis yang akan dilakukan. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa dua tindakan penting yang harus dilakukan untuk menjaga kualitas produk Jenang Apel Ramayana agar lebih baik adalah dengan mempertahankan serta meningkatkan kualitas dari masing-masing atribut yang terletak pada jenang apel tersebut.

Hasil analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap Jenang Ramayana memiliki nilai yang berbeda di setiap atribut. Diketahui dalam hasil analisis bahwa atribut harga memiliki nilai tingkat kepuasan tertinggi dan atribut yang memiliki tingkat kepuasan terendah ialah atribut legalitas. Sesuai dengan urutan dari nilai tingkat kepuasan konsumen yang tertinggi ke terendah ialah atribut harga (4,16), rasa (4,14), netto (3,78), daya tahan (3,72), tekstur (3,62), kemasan (3,44) dan legalitas (3,08). Jika dibandingkan antara nilai tingkat kepentingan konsumen, tingkat kepuasan konsumen Jenang Apel Ramayana dan Jenang Apel X (produk pesaing) akan didapatkan nilai tertinggi di masing-masing atribut, sehingga atribut yang memiliki nilai tertinggi tersebut merupakan target atau nilai sasaran yang nantinya menjadi motivasi perusahaan agar bisa mendapatkan kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil perbandingan diantara ketiganya, didapatkan hasil bahwa nilai atribut yang tertinggi yang dimiliki oleh Jenang Apel Ramayana adalah atribut rasa (4,14) dan daya tahan (3,72). Hal ini jelas bahwa kedua atribut tersebut sudah memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga harus dipertahankan kualitasnya, sedangkan atribut lainnya yaitu netto, harga, tekstur, kemasan dan legalitas perlu dilakukan perbaikan agar bisa mencapai sasaran tingkat kepuasan konsumen.

Selanjutnya adalah bagian langit-langit rumah (komponen 3) yaitu respon teknis yang merupakan hal-hal teknis yang dilakukan oleh perusahaan agar dapat mencapai kebutuhan konsumen terhadap Jenang Apel Ramayana. Berdasarkan

hasil wawancara dengan perusahaan, terdapat lima respon teknis yang dilakukan oleh UD. Ramayana Agro Mandiri agar bisa mencapai kebutuhan konsumen, diantaranya adalah pemilihan bahan baku yang berkualitas, teknik pengolahan yang tepat, desain kemasan, sertifikasi halal, serta menjaga kebersihan sarana dan prasarana. Langkah berikutnya adalah mencari hubungan antara kebutuhan konsumen dengan respon teknis perusahaan yang umumnya disebut dengan tahap pada *Relationship Matrix* (komponen 4) yang terletak pada bagian tengah rumah. Pada tahap ini akan digunakan empat tanda berbeda yang akan menunjukkan nilai 9,3,1 atau kosong di setiap kotak yang terhubung antara respon teknis perusahaan dengan kebutuhan konsumen. Nilai-nilai yang dihasilkan dari analisis matrik ini akan mempengaruhi perhitungan nilai prioritas, kontribusi dan *benchmarking* yang akan digunakan untuk mengetahui target yang perlu dikejar oleh perusahaan.

Langkah selanjutnya adalah bagian teratas rumah yaitu korelasi respon teknis (komponen 5) yaitu matriks yang menentukan hubungan antar respon teknis perusahaan. Pada bagian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan yang saling berkaitan atau yang saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Terdapat lima hubungan di antaranya ialah hubungan kuat positif, hubungan positif, tidak ada hubungan, hubungan negatif dan hubungan kuat negatif, akan tetapi di dalam hasil penelitian ini hanya terdapat tiga hubungan yaitu kuat positif, positif dan tidak ada hubungan. Respon teknis pemilihan bahan baku yang berkualitas memiliki hubungan yang kuat positif dengan teknik pengolahan yang tepat dan sertifikasi halal. Sedangkan teknik pengolahan yang tepat memiliki hubungan kuat positif dengan sertifikasi halal, dan hubungan positif dengan kebersihan. Respon teknis yang memiliki hubungan positif juga dimiliki oleh desain kemasan dengan sertifikasi halal, sedangkan dalam sertifikasi halal memiliki hubungan yang kuat positif dengan kegiatan sanitasi dan *cleaning*.

Pada tahap terakhir yaitu pada bagian bawah rumah kualitas adalah *technical matrix* (komponen 6) yang berisikan nilai prioritas, kontribusi, benchmarking, dan target. Nilai prioritas pada respon teknis merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen terhadap produk dikarenakan nilai prioritas menampilkan kontribusi relatif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil perhitungan dari nilai matriks

berhubungan pada komponen 4 dapat diketahui bahwa nilai prioritas yang tertinggi terdapat pada respon teknis teknik pengolahan yang tepat dan atribut yang memiliki nilai prioritas terendah adalah desain kemasan. Nilai perhitungan prioritas memiliki hubungan yang relevan dengan nilai kontribusi, bahwasannya jika nilai prioritas tinggi maka nilai kontribusi juga tinggi, dan sebaliknya. Berdasarkan urutan nilai prioritas dari yang tertinggi adalah teknik pengolahan yang tepat (6,21), pemilihan bahan baku berkualitas (5,07), kebersihan sarana dan prasarana (2,22), sertifikasi halal (1,89) dan desain kemasan (1,73). Selain nilai prioritas dan kontribusi, nilai matriks hubungan dan tingkat kepentingan konsumen akan mempengaruhi nilai *benchmarking* di antara dua produk tersebut yang kemudian akan menentukan nilai target yang harus dipenuhi oleh UD. Ramayana Agro Mandiri. Nilai *benchmarking* di setiap respon teknis memiliki nilai yang berbeda-beda, perbandingan nilai *benchmarking* tertinggi antara produk Jenang Apel Ramayana dan Jenang X akan menentukan nilai target yang harus dicapai. Respon teknis yang mampu mencapai target adalah pemilihan bahan baku berkualitas dan respon teknis dalam menjaga kebersihan sarana dan prasarana selama kegiatan produksi. Sedangkan tiga respon teknis lainnya yaitu teknik pengolahan yang tepat, desain kemasan, dan sertifikasi halal perlu ditingkatkan kembali.

5.7 Analisis *Part Deployment* Jenang Apel Ramayana

Pada tahap *Part Deployment* ini menggunakan hasil analisis dari rumah pertama yaitu respon teknis yang akan dirubah menjadi persyaratan bagian. Hasil pada tahap ini akan dilanjutkan untuk analisis pada *Process Deployment* yaitu rumah ketiga. Di dalam tahap ini terdapat lima bagian, diantaranya ialah persyaratan teknis, persyaratan *part*, kontribusi persyaratan teknis, matriks hubungan dan matriks target persyaratan *part*.

Pada bagian kiri yaitu persyaratan teknik didapatkan dari hasil sebelumnya pada rumah kualitas pertama yaitu respon teknis yang kemudian dari respon teknis tersebut dikembangkan menjadi bagian atas rumah yaitu persyaratan *part*. Pada bagian kanan yaitu bagian kontribusi persyaratan teknis didapatkan nilai dari bagian komponen 6 dari rumah kualitas pertama. Sedangkan pada bagian tengah rumah kualitas yang kedua ialah bagian matriks hubungan antara persyaratan

teknis dengan persyaratan *part*. Bagian terakhir adalah matriks target persyaratan *part* yang berisikan bobot kepentingan dan prioritas. Matriks perencanaan *part deployment* dapat dilihat pada gambar 10.

Persyaratan Part

Persyaratan Teknik	Pengadaan bahan baku berkualitas	Penggunaan suhu dan waktu yang digunakan	Merancang desain kemasan	Pencantuman label halal	Pembersihan sarana dan prasarana	Kontribusi
Pemilihan bahan baku berkualitas	●9			●9		0,30
Teknik pengolahan yang tepat	●9	●9		○3	●9	0,36
Desain kemasan			●9	○3		0,10
Sertifikasi P-IRT dan halal	●9	○3		●9	○3	0,11
Sanitasi dan <i>cleaning</i>				○3	●9	0,13
Bobot Kepentingan	6,93	3,57	0,9	5,46	4,74	
Prioritas	1	4	5	2	3	

Gambar 10. Matriks *Part Deployment* Jenang Apel Ramayana
Sumber : Data Primer Diolah, 2015

Berdasarkan hasil analisis yang digambarkan pada gambar 4 dapat dilihat bahwa pada bagian kontribusi dengan matriks hubungan akan menghasilkan nilai bobot kepentingan, yang mana nilai bobot kepentingan tersebut dapat menentukan prioritas persyaratan *part* yang perlu dilakukan terlebih dulu. Sesuai urutan nilai bobot kepentingan dari yang tertinggi yaitu pengadaan bahan baku berkualitas (6,93), pencantuman label halal (5,46), kebersihan sarana dan prasarana (4,74), penggunaan suhu dan waktu yang tepat (3,57) dan merancang desain kemasan (0,9).

Prioritas utama yang perlu diperhatikan adalah pengadaan bahan baku yang berkualitas. Hal ini menjadi sebuah langkah awal dalam produksi yang akan berpengaruh pada hasil kualitas dari Jenang Apel Ramayana. Di dalam pengadaan bahan baku berkualitas akan mempengaruhi beberapa respon teknis lainnya yaitu teknik pengolahan dan sertifikasi halal dari dinas pemerintah. Penggunaan bahan baku seperti apel, tepung, minyak dan gula akan memiliki pengaruh terhadap

beberapa atribut diantaranya ialah atribut rasa, tekstur, daya tahan dan legalitas produk.

Pencantuman label halal menempati prioritas kedua yang perlu diperhatikan setelah pengadaan bahan baku yang berkualitas. Legalitas halal merupakan salah satu atribut yang susah untuk didapatkan, akan tetapi memiliki daya tarik yang tinggi untuk konsumen. Berdasarkan matriks yang dapat dilihat pada tahap ini, diketahui bahwa pencantuman label halal memiliki hubungan atau keterkaitan dengan seluruh persyaratan teknis baik dari pemilihan bahan baku, teknik pengolahan, desain kemasan, dan sanitasi kebersihan. Label halal merupakan salah satu jenis legalitas yang perlu dimiliki oleh perusahaan untuk meyakinkan konsumen bahwa produk yang dijualnya memiliki kualitas yang baik sehingga bisa sampai mendapatkan ijin sertifikasi halal dari pemerintah. Legalitas halal ini menandakan bahwa bahan baku, pengolahan, serta hasil rasa dari jenang tersebut sudah terbukti baik dan aman untuk dikonsumsi.

Menjaga kebersihan sarana dan prasarana menempati prioritas ketiga yang juga tidak bisa dilupakan oleh perusahaan dimanapun. Menjaga kebersihan ini memiliki keterkaitan dengan teknik pengolahan yang tepat dan sertifikasi halal, hal ini jelas bahwa persyaratan *part* ini tidak bisa dihidari oleh perusahaan agar menciptakan produk berkualitas. Menjaga kebersihan area produksi, alat, bahan serta produk yang sudah jadi akan memberikan nilai positif pada kepuasan konsumen. Kebersihan akan berpengaruh pada kualitas jenang baik dari segi daya tahan, rasa, bahkan akan berpengaruh dalam usaha mendapatkan sertifikasi halal. Karenanya semua produksi bahkan hasil akhir harus dijaga agar tidak mudah rusak dan tetap terjaga kualitasnya.

Prioritas keempat ialah penggunaan suhu dan waktu yang tepat dalam pengolahan Jenang Apel Ramayana. Hal ini memiliki hubungan yang kuat dengan teknik pengolahan jenang apel yang tepat, jelas sekali bahwa dalam proses pembuatan jenang apel membutuhkan suhu dan waktu yang tepat agar bisa mencapai hasil rasa dan tekstur yang diinginkan oleh konsumen. Suhu dan waktu yang tepat perlu diterapkan pada saat proses pengolahan selai apel, sangrai tepung dan pencampuran kedua bahan tersebut. Suhu yang digunakan pada saat sangrai tepung dengan suhu sedang dengan lama waktu sekitar 30 menit, sedangkan suhu

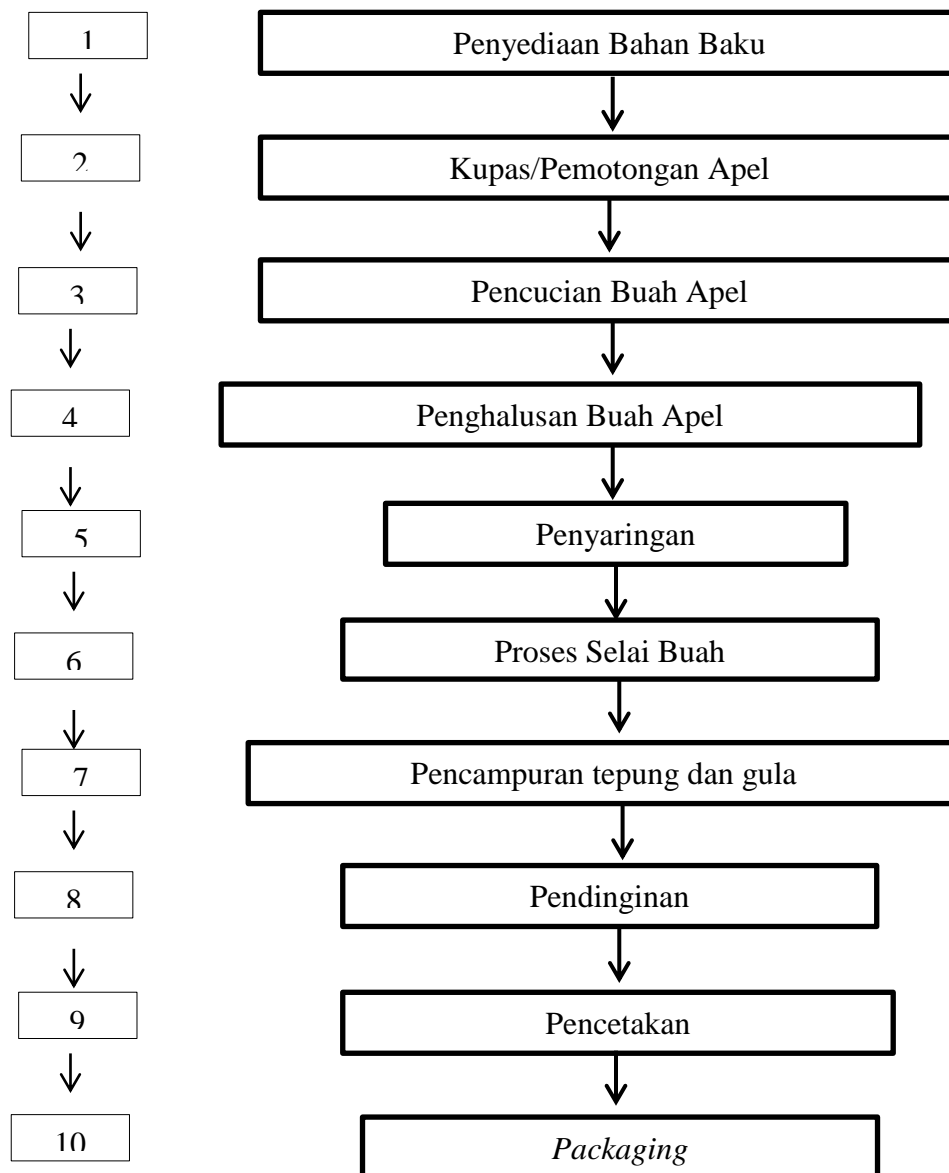
yang digunakan pada saat pencampuran tepung dan selai apel tersebut antara 70-80°C selama sekitar 4jam dengan menggunakan mesin pengaduk agar hasilnya maksimal.

Prioritas kelima atau yang terakhir adalah merancang desain kemasan Jenang Apel Ramayana. Teknis ini menjadi prioritas terakhir karena tidak memberikan hubungan yang terlalu banyak dengan persyaratan teknis lainnya selain dari desain kemasan sendiri. Kemasan yang digunakan oleh UD. Ramayana Agro Mandiri adalah kemasan ukuran kecil dengan kapasitas isi 12 jenang apel. Bahan yang digunakan yaitu kotak karton dengan dilapisi plastik agar lebih menarik dan tidak mudah rusak terkena air. Kemasan merupakan langkah terakhir produksi untuk mempercantik hasil jenang apel agar lebih menarik para konsumen untuk membeli, dan selain itu fungsi kemasan juga sebagai pelindung produk agar memiliki daya tahan yang lebih panjang.

1.8 Analisis *Process Deployment* Jenang Apel Ramayana

Tahap rumah kualitas ketiga digunakan untuk menentukan persyaratan yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kinerja proses perbaikan kualitas. Pada *process deployment* Jenang Apel Ramayana memiliki lima bagian diantaranya ialah nilai part kritis terpilih, rencana proses, nilai kepentingan, hubungan antara rencana proses dengan part kritis terpilih, serta nilai dari bobot kepentingan untuk setiap rencana proses. Pada analisis ini akan membandingkan hubungan antara respon teknis yang terpilih dari perusahaan dengan berbagai tindakan prosedur pembuatan produksi Jenang Apel Ramayana. Dari menghubungkan keduanya akan terpilih beberapa rencana proses yang memiliki nilai kepentingan tertinggi yang kemudian data tersebut akan digunakan pada rumah kualitas terakhir yaitu *production planning*.

Untuk melakukan analisis *part deployment* hal pertama yang perlu dilakukan adalah dengan mengetahui alur proses produksi pembuatan Jenang Apel Ramayana mulai dari penyediaan bahan baku hingga ke paska produksi. Proses produksi pembuatan jenang apel akan dimasukkan ke dalam matriks *part deployment* untuk dianalisis bagian tahap proses yang memiliki pengaruh dengan respon teknis perusahaan. Berikut dapat dilihat proses pembuatan Jenang Apel Ramayana pada gambar 11.



Gambar 11 . Tahap Proses Produksi Jenang Apel Ramayana
Sumber : Data Primer Diolah, 2015

Langkah pertama adalah mempersiapkan bahan baku seperti apel manalagi, tepung ketan, tepung maezena, gula pasir, gula jawa dan minyak goreng. Kemudian pengupasan dan pemotongan pada buah apel yang kemudian akan diproses menjadi selai apel terlebih dahulu. Pemotongan buah dilakukan secara manual menggunakan pisau dan telenan, pemotongan ini ditujukan agar lebih mudah dalam penghalusan yang akan dilakukan. Pemotongan buah apel dengan cara memotong hingga menjadi bagian-bagian kecil, membuang bagian batang buah, membuang biji, dan bagian buah apel yang rusak (busuk). Setelah pemotongan buah selesai, maka langkah selanjutnya adalah mencuci buah apel

yang termasuk dalam tindakan menjaga kebersihan bahan baku. Pencucian buah apel dilakukan sebagai upaya menjaga bahan baku agar tetap bersih dan terhindar dari zat atau racun yang berbahaya.

Langkah selanjutnya setelah menyiapkan bahan baku ialah dengan penghalusan buah apel yang telah dicuci. Penghalusan buah apel menggunakan mesin diesel penghalus yang dalam pengoperasiannya membutuhkan 3 karyawan, dengan tujuan satu karyawan bertugas untuk menghaluskan apel sedangkan dua orang lainnya untuk menyaring buah apel. Setelah mesin diesel berhasil menghaluskan buah apel, maka dilakukan penyaringan buah apel tersebut kemudian hasilnya diletakkan pada ember. Proses selanjutnya adalah pembuatan selai apel, dengan cara memasukkan apel yang sudah dihaluskan ke dalam wajan dengan minyak goreng sejumlah 1 liter kemudian disangrai dan aduk secara merata hingga selai kadar air berkisar $\pm 30\%$ dalam suhu $70-80^{\circ}\text{C}$.

Tahap berikutnya ialah mencampurkan tepung yang sudah disangrai dan gula dengan hasil selai buah apel tersebut. Langkah dalam penyangraian tepung ialah dengan mencampurkan tepung tapioka, meizena dan tepung ketan ke dalam wajan tanpa minyak goreng kemudian diaduk hingga tepung terasa enteng dan tidak terlihat menggumpal dengan lama penyangraian kurang lebih sekitar 30 menit. Untuk mencampurkan tepung yang sudah disangrai ke dalam selai apel perlu menurunkan suhu menjadi $65-70^{\circ}\text{C}$ kemudian aduk hingga selai apel dan tepung merata dan halus. Kemudian menambahkan gula ke dalam adonan dan aduk hingga merata sampai bahan terlihat kalis atau mengkilap matang.

Pendinginan merupakan langkah selanjutnya yang harus dijalankan setelah jenang apel matang. Angkat jenang yang sudah matang ke dalam bak, simpan di lemari penyimpanan selama satu hari, lalu bisa dilakukan pencetakan. Pencetakan dilakukan dengan bentuk lonjong atau panjang kemudian dikemas menggunakan kertas minyak jenang dan dimasukkan ke dalam kotak karton dengan isi 12 jenang. Pengemasan terakhir dengan memasukkan jenang yang sudah dikemas di dalam karton kemudian dimasukkan ke dalam plastik lalu ditambah dengan isolasi agar bisa tahan bahan kemasannya. Penyusunan matriks *process deployment* dapat dilihat pada gambar 12.

Part Kritis Terpilih

Prioritas	Bobot Kepentingan	Penggunaan suhu dan waktu yang tepat	Pembersihan Sarana dan Prasarana	Pencantuman label halal	Pengadaan bahan baku berkualitas	Rencana Proses
1	5,31			●9	●9	Penyediaan Bahan Baku
4	2,07		●9		Δ1	Kupas/Pemotongan Apel
4	2,07		●9			Pencucian Buah Apel
5	1,86	●9			Δ1	Penghalusan Buah Apel
4	2,07		●9			Penyaringan
2	2,52	●9			o3	Proses Selai Buah
2	2,52	●9			o3	Pencampuran Tepung dan Gula
6	1,53	●9				Pendinginan
7	1,2	o3	o3			Pencetakan
3	2,33		●9	Δ1		Pengemasan
Keterangan: ● = Hubungan kuat (9) ○ = Hubungan sedang (3) Δ = Hubungan lemah (1) <Kosong> = Tidak ada hubungan		0,2	0,2	0,3	0,3	Nilai kepentingan
		0,17	0,23	0,26	0,33	Bobot Relatif
		3,48	4,65	5,34	6,77	Bobot Kepentingan Persyaratan <i>Part</i> Kritis Terpilih

Gambar 12. *Process Deployment* Jenang Apel Ramayana

Pada bagian *part* kritis yang terpilih disusun berdasarkan persyaratan teknis pada rumah kualitas kedua yang akan dihubungkan dengan rencana proses yang didapatkan dari alur produksi Jenang Apel Ramayana. Hubungan antara *part* kritis terpilih dengan rencana proses akan mempengaruhi hasil nilai bobot kepentingan setiap rencana proses yang kemudian akan menentukan tingkat prioritas. Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa rencana proses yang memiliki nilai bobot kepentingan tertinggi maka akan memiliki tingkat prioritas utama. Sesuai dengan urutan nilai bobot tertinggi ke terendah bahwa penyediaan bahan baku berkualitas memiliki prioritas pertama dengan nilai tertinggi bobot kepentingan yang didapat yaitu 5,31, kemudian dilanjutkan proses selai buah serta pencampuran tepung dan gula (2,52), pengemasan (2,33), pengupasan/pemotongan dan pencucian buah apel (2,07), penghalusan buah apel (1,86), pendinginan (1,53) dan pencetakan (1,2).

Prioritas pertama yang harus diperhatikan dengan baik adalah penyediaan bahan baku yang berkualitas. Penyediaan bahan baku ini merupakan langkah awal saat produksi yang akan menentukan hasil akhir dari produk jenang tersebut, jika input yang dimasukkan merupakan input yang berkualitas baik maka dengan teknik pengolahan yang baik akan memberikan output yang berkualitas baik. Input sebagai bahan baku jenang apel ini akan mempengaruhi berbagai hal yang berkaitan dengan rasa, aroma, tekstur, daya tahan serta legalitas keamanan pada produk Jenang Apel Ramayana, oleh karenanya penyediaan bahan baku merupakan poin penting yang harus dipersiapkan dengan baik.

Prioritas kedua ialah proses selai buah dan pencampuran tepung dan gula yang merupakan tindakan terpenting dalam pengolahan jenang apel yang tepat. Proses pembuatan selai buah apel ini akan memberikan cita rasa pada jenang apel, sedangkan pencampuran tepung dan gula selain memberikan rasa pada jenang, akan memberikan tekstur yang kalis dan mengkilap. Selain bahan baku, teknik pengolahan yang tepat termasuk pada saat penggunaan suhu dan waktu dalam proses selai buah dan pencampuran beberapa adonan tepung tersebut merupakan proses yang krusial dan penting untuk diperhatikan karena akan mempengaruhi identitas dari jenang apel tersebut.

Prioritas ketiga ialah pengemasan, selain bahan baku dan teknik pengolahan maka perusahaan perlu memperhatikan pengemasan pada produk yang akan dijual. Kemasan selain berfungsi sebagai pelindung produk agar bisa bertahan lama juga berfungsi sebagai wadah promosi yang dapat menarik konsumen agar bisa tertarik pada produk Jenang Apel Ramayana. Kemasan yang menarik akan memberikan citra atau kesan yang baik pada konsumen, sehingga dalam menentukan desain kemasan perlu dilakukan secara menarik dan inovatif.

Prioritas keempat yaitu kupas/pemotongan dan pencucian buah apel, yang termasuk dalam tindakan menjaga kebersihan bahan baku untuk menunjang penyediaan bahan baku berkualitas. Pengupasan buah apel dilakukan karena untuk pembuatan jenang hanya diperlukan buah apel tanpa kulit dan biji yang kemudian buah apel tersebut harus dipotong menjadi bagian-bagian kecil agar dapat lebih mudah untuk dihaluskan oleh mesin penghalus. Sedangkan pencucian buah apel ditujukan untuk menjaga kebersihan baik dari kuman maupun zat atau bahan yang berbahaya yang masih menempel di buah, sehingga perlu dilakukan pencucian.

Prioritas kelima adalah penghalusan buah apel yang mana akan berpengaruh terhadap tekstur jenang apel. Penghalusan buah apel perlu dilakukan dengan lembut agar tekstur yang diperoleh nantinya bisa halus dan lembut. Penghalusan buah apel merupakan salah satu tindakan yang mempengaruhi pengadaan bahan baku berkualitas untuk pembuatan selai buah apel.

Prioritas keenam ialah pendinginan adonan jenang setelah jenang diambil dari mesin pengaduk. UD. Ramayana Agro Mandiri perlu melakukan proses pendinginan jenang dengan cara yang benar karena nantinya akan mempengaruhi pada daya tahan jenang tersebut. Melakukan proses pendinginan jenang di ruang tertutup yang selalu terjaga kebersihannya merupakan tindakan yang dianjurkan agar bisa menjaga kualitas produk. Hal yang perlu diperhatikan dalam pendinginan ialah dengan memperhatikan loyang sebagai wadah untuk pendinginan adonan. UD. Ramayana Agro Mandiri menggunakan loyang berbahan plastik yang kemudian dilapisi dengan plastik di atasnya agar terjaga kebersihannya.

Prioritas ketujuh ialah pencetakan jenang apel yang sudah didinginkan. Pencetakan yang dilakukan oleh UD. Ramayana Agro Mandiri dilakukan secara

manual dengan cetakan yang berbentuk lonjong. Pencetakan merupakan langkah terakhir sebelum dilakukannya pengemasan, sehingga benar-benar perlu diperhatikan kondisi produk dan kebersihannya. Hal yang perlu dilakukan oleh UD. Ramayana Agro Mandiri pada saat pencetakan ialah membersihkan peralatan kerja sebelum maupun setelah digunakan. Pekerja diwajibkan mencuci tangan dan menggunakan peralatan kerja seperti celemek, sarung tangan, masker, dan penutup kepala dalam keadaan bersih. Selain menjaga kebersihan, koordinator perlu memeriksa secara visual adonan jenang sebelum dilakukan pengirisan.

1.9 Analisis *Production Planning* Jenang Apel Ramayana

Tahap *production planning* merupakan tahap terakhir yang digunakan dalam metode QFD yang mengubah rencana proses menjadi rencana produksi. Proses terpilih dan rencana produksi yang terdapat pada tahap ini merupakan data yang diperoleh dari rumah kualitas sebelumnya yaitu rumah kualitas ketiga yang kemudian keduanya dihubungkan dan akan mendapatkan nilai bobot kepentingan. Nilai bobot kepentingan tersebut akan diurutkan dari nilai tertinggi ke terendah yang kemudian juga dapat ditentukan nilai prioritas rencana produksi. Analisis matriks *production planning* dapat dilihat pada gambar 13.

Prioritas pertama dalam perencanaan produksi ialah pengadaan bahan baku dengan nilai bobot kepentingan tertinggi yaitu 4,4. Pengadaan bahan baku seperti konsistensi penggunaan bahan buah apel segar, tepung, dan minyak yang baik akan memberikan output yang baik. Sehingga UD. Ramayana Agro Mandiri harus memiliki konsistensi kuat dalam penggunaan bahan baku yang berkualitas untuk selalu menjaga kualitas produk jenang.

Prioritas kedua yaitu pencantuman label halal dengan nilai bobot kepentingan 3,4. Label halal merupakan jenis legalitas yang diperhatikan oleh masyarakat umum, mengingat bahwa negara Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim yang tinggi. Semakin banyaknya pesaing maka harus menuntut UD. Ramayana Agro Mandiri agar bisa lebih baik lagi dengan menjaga konsistensi kualitas jenang apel, mulai dari bahan baku, proses hingga paska produksi. Legalitas halal akan memberikan keyakinan pada konsumen bahwasannya produk jenang apel tersebut telah berhasil diseleksi dan terbukti aman untuk dikonsumsi.

Rencana Produksi

Proses Terpilih	Pengadaan bahan baku berkualitas	Penggunaan suhu dan waktu yang tepat	Kebersihan sarana dan prasarana	Desain kemasan	Pencantuman label halal	Nilai kepentingan	Bobot Relatif	Bobot rencana proses terpilih
Penyediaan Bahan Baku	●9				●9	0,4	0,36	5,31
Proses Selai Buah	○ 3	●9				0,2	0,17	2,52
Pencampuran Tepung dan Gula	○3	●9				0,2	0,17	2,52
Pengemasan			●9	●9	Δ1	0,2	0,16	2,34
Kupas/Pemotongan Apel	Δ1		●9			0,1	0,14	2,07
Bobot kepentingan	4,4	3,06	2,7	1,44	3,4			
Prioritas	1	3	4	5	2			

Gambar 13. Matriks *Production Planning* Jenang Apel Ramayana

Keterangan:

- = Hubungan kuat (9)
- = Hubungan sedang (3)
- Δ = Hubungan lemah (1)
- <Kosong> = Tidak ada hubungan

Prioritas ketiga ialah penggunaan suhu dan waktu yang tepat dengan nilai bobot kepentingan sebesar 3,06. Suhu dan waktu yang tepat akan mempengaruhi cita rasa dan tekstur jenang apel, sehingga UD. Ramayana Agro Mandiri perlu membekali karyawan dengan baik agar mampu melakukan produksi jenang apel sesuai dengan SOP yang diterapkan oleh perusahaan. Prioritas keempat ialah kebersihan sarana dan prasana dengan bobot kepentingan 2,7. Menjaga kebersihan produk merupakan hal yang wajib dilakukan oleh setiap perusahaan tak terkecuali oleh UD. Ramayana Agro Mandiri. Menjaga kebersihan area produksi, peralatan, bahan bahkan produk jadi jenang akan memberikan kesan pada konsumen. Sehingga perusahaan harus benar-benar menerapkan kebersihan baik sarana maupun prasarana yang ada guna menunjang kualitas produk yang baik.

Prioritas terakhir atau kelima ialah desain kemasan dengan nilai bobot kepentingan 1,44. Hal ini menjadi prioritas terakhir bahwa ternyata konsumen jenang tidak terlalu memperhatikan kemasan sebagai poin terpenting. Yang menjadikan poin terpenting ialah lebih kepada proses produksi dan bahan baku. Akan tetapi meskipun demikian, perusahaan perlu menjaga kemasan dengan baik agar bisa mempertahankan produk dan memberikan daya tahan yang lama sesuai dengan waktu *expired* yang telah direncanakan. Kemasan yang akan memberikan nilai tambah untuk produk Jenang Apel Ramayana agar bisa bersaing dengan produk-produk pesaing lainnya.

1.10 Strategi Peningkatan Kualitas Jenang Apel Ramayana

Keberhasilan strategi pemasaran suatu usaha dapat dicapai jika kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pelanggan merupakan respon yang diberikan oleh konsumen setelah terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan yang diharapkannya. Mendapatkan kepuasan pelanggan bukan merupakan hal yang mudah didapat karena harapan pelanggan terhadap produk yang sama terkadang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda.

Seiring berjalannya waktu, perkembangan dunia bisnis kuliner semakin luas. Banyak muncul UMKM bahkan perusahaan besar yang bersaing di dalam dunia bisnis kuliner, oleh karena itu maka UD. Ramayana Agro Mandiri sebagai UMKM yang terletak di daerah Batu ini harus memiliki sikap yang tanggap dan

mampu melakukan inovasi baru terhadap produk dan pelayanan yang harus ditawarkan kepada konsumen.

Strategi peningkatan kualitas jenang apel diambil dari rumah kualitas terakhir yaitu pada matriks *production planning* bahwasannya di setiap rencana produksi tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak bisa dihilangkan salah satu diantaranya. Rencana produksi mulai dari penyediaan bahan baku, proses pengolahan hingga pengemasan merupakan tindakan yang tidak bisa dihilangkan, rencana produksi tersebut memiliki tujuan yang berbeda-beda akan tetapi berfungsi untuk menjaga bahkan meningkatkan kualitas produk. Tidak dapat dihilangkan salah satu di antaranya, akan tetapi dalam matriks ini dapat memberikan gambaran kepada UD. Ramayana Agro Mandiri bahwa di antara respon teknis tersebut ada beberapa tingkat prioritas yang perlu didahulukan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Sesuai dengan hasil analisis *production planning* bahwa prioritas yang perlu diutamakan dalam menyusun strategi peningkatan kualitas jenang apel adalah:

1. Pengadaan bahan baku

Pengadaan bahan baku berkualitas akan mempengaruhi banyak hal, termasuk *output* produk jenang apel. Jika pengadaan bahan baku yang digunakan berkualitas baik maka hasil produksi jenang apel akan memenuhi harapan konsumen. Pengadaan bahan baku berkualitas tersebut dimulai dari konsistensi penggunaan buah apel segar, tepung, gula dan minyak yang berkualitas baik.

2. Pencantuman label halal

Setelah menggunakan legalitas P-IRT maka UD. Ramayan Agro Mandiri harus mampu menjaga konsistensi kualitas produk agar dapat memperoleh label sertifikasi lainnya. Berdasarkan harapan konsumen mengenai legalitas, banyak konsumen menginginkan adanya label sertifikasi halal dalam kemasan sehingga perusahaan perlu menjaga kualitas jenang apel dari awal produksi hingga ke *display* dengan baik agar bisa mendapatkan label tersebut.

3. Penggunaan suhu dan waktu yang tepat

Penggunaan suhu dan waktu yang tepat pada saat pengolahan jenang apel akan berpengaruh terhadap tekstur dan rasa yang juga memiliki nilai kepentingan tinggi atas kepuasan konsumen. Penggunaan suhu yang tepat saat proses

pengadukan selai dilakukan hingga kadar air kurang lebih 30 % dengan suhu pemanas 70-80°C. Sedangkan waktu pendinginan selama satu hari sebelum dilakukan pengemasan.

4. Menjaga kebersihan sarana dan prasarana

Menjaga kebersihan sarana dan prasarana sangat wajib dilakukan agar proses produksi jenang apel tidak terkontaminasi bahan berbahaya. Dengan menjaga kebersihan akan mengurangi resiko terjadinya bakteri dalam jenang yang bisa memberikan umur simpan jenang apel lebih tahan lama. Beberapa cara untuk menjaga kebersihan saat produksi adalah dengan penggunaan APD (Alat Pelindung Diri) oleh karyawan seperti sarung tangan, masker, celemek, dan topi.

5. Desain kemasan Jenang Apel Ramayana

Mendesain kemasan agar mampu menarik konsumen untuk mengonsumsi jenang apel ini merupakan hal yang tidak bisa dihindarkan dari kegiatan produksi. Selain menjaga produk agar aman dan berdaya tahan lama, kemasan juga berfungsi sebagai wadah yang memberikan kesan menarik untuk sebuah produk.

Jika kelima tahap tersebut dapat dijalankan dengan maksimal maka kualitas Jenang Apel Ramayana akan meningkat, peningkatan kualitas ini yang kemudian dapat mempengaruhi tingkat volume penjualan Jenang Apel Ramayana sehingga ketika kepuasan terpenuhi maka akan memunculkan loyalitas konsumen terhadap jenang apel Ramayana.